

RiC

REVISTA IBGM CIENTÍFICA

VOLUME 5 | NÚMERO 5 | 2016

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E AS DECISÕES DE CONSUMO CONSCIENTE

PÁG 05

ARTIGO

GESTÃO DO CONHECIMENTO
PÁG 15

RESENHA

O FUTURO DA INTERNET É
A PERSONALIZAÇÃO
PÁG 39

ARTIGO

PSICOLOGIA DO ESPORTE
PÁG 61

NESTA EDIÇÃO



- 06** A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E AS DECISÕES DE CONSUMO CONSCIENTE
- 03** COLUNA ALUMINI
- 04** PALAVRA DO DIRETOR GERAL
- 05** EDITORIAL
- 12** O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS E A RELAÇÃO COM OS MODELOS DE GESTÃO
- 16** GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR SOBRE A INFLUÊNCIA DAS PESSOAS
- 22** A CRIATIVIDADE COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA NO AMBIENTE EMPRESARIAL: UM DIFERENCIAL COMPETITIVO.
- 28** AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: COMO IDENTIFICAR E RECONHECER TALENTOS NAS ORGANIZAÇÕES
- 34** SOBRE ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO
- 40** O FUTURO DA INTERNET É A PERSONALIZAÇÃO OU A NETFLIXIZAÇÃO DO CONHECIMENTO
- 52** ÉTICA EMPRESARIAL E SUA IMPORTÂNCIA NO MUNDO DOS NEGÓCIOS
- 44** PROCESSOS INTERATIVOS PARA A INOVAÇÃO: APRENDIZAGEM E COOPERAÇÃO NO SETOR DE SERVIÇOS
- 50** A ARTE DE NEGOCIAR COM OS CHINESES
- 58** A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE
- 62** GESTÃO EMOCIONAL: INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA NO FUTEBOL JUNIORES 2006/2007
- 68** A POLÍTICA DE EDUCAÇÃO POPULAR NO SUS: CONTRIBUIÇÕES E IMPASSES PARA A EDUCAÇÃO EM SAÚDE.
- 74** MOTRICIDADE GLOBAL E BENEFÍCIOS MOTORES DA EDUCAÇÃO FÍSICA NA EDUCAÇÃO INFANTIL
- 80** ASPECTOS EPIDEMIOLÓGICOS E A ASSISTÊNCIA À SAÚDE NA VIOLÊNCIA CONTRA MULHER
- 88** ROTEIRO PARA O REGISTRO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO PRONTUÁRIO

EDIÇÃO/EDITION
Edilene Gasparini

REVISÃO TÉCNICA / TECHNICAL REVIEW
Edilene Gasparini
Raphael Douglas Tenorio

TRADUTOR/TRANSLATOR:
Esli Sampaio de Queiroz

PROJETO GRÁFICO/GRAPHIC DESIGN
Jaime Carrapatoso

COLABORADORES/EMPLOYEES
Renata Maia / Fernanda Uchôa

IMPRESSÃO/PRINT
#Nome da Gráfica

TIRAGEM/DRAWING
x.xxx Exemplares

FACULDADE IBGM
INSTITUTO BRASILEIRO DE GESTÃO & MARKETING
RUA JOAQUIM FELIPE, 250 - BOA VISTA, RECIFE-PE
CEP: 50050-430 | FONE: 81 3036.0001
E-MAIL: RIC@IBGM.ORG / OUVIDORIA@IBGM.ORG
WWW.IBGM.ORG
FACEBOOK.COM/FACULDADEIBGM

COLUNA ALUMINI



Anderson Rodrigo Pimentel,

Aluno concluinte do curso de Licenciatura em EDF.
Graduating student of the EDF Degree course.

Tive a felicidade de estudar na faculdade IBGM como aluno do curso de Educação Física e convivi durante quatro anos com uma turma muito empenhada e dedicada que tinha nos professores parceiros constantes na realização de trabalhos consistentes e muito bem elaborados. Muito me ajudou e contribuiu para a vida profissional de hoje. Desejo sucesso à faculdade IBGM e, em particular ao curso de Educação Física que tanto amei.

I had the happiness of studying at IBGM as a student of the Physical Education course and I lived for four years with a very committed and dedicated group that had constant teachers and teachers in the accomplishment of consistent and very well done work. It has helped me a lot and contributed to today's professional life. I wish success to the IBGM faculty and in particular to the Physical Education course that I loved so much.

PALAVRA DO DIRETOR GERAL

A WORD FROM THE PRINCIPAL

A RIC (Revista IBGM Científica) tem acompanhado a evolução e o crescimento da IBGM que veio a ser IBGM/IBS. Sim, nossa IES, que sempre atuou junto à área de gestão de marketing e negócios, conta atualmente com um braço na área de saúde: o IBS (Instituto Brasileiro de Saúde). Compartilhamos com imensa alegria com a comunidade acadêmica e o público em geral o lançamento desta 5ª edição da revista que já se incorporou ao nosso jeito “diferente como tem que ser”. A RIC, afortunadamente, vem acompanhando e registrando a trajetória bem sucedida dessa instituição de ensino superior. Parabenizamos aos que compartilharam e compartilham até hoje com este empreendimento que tem por objetivo levar o conhecimento a cada vez mais pessoas por acreditar na importância da educação superior para o desenvolvimento econômico, a mobilidade social e a realização pessoal como um dos caminhos mais sólidos para a redução das desigualdades sociais.

Obrigado, contem sempre comigo e tenham uma boa leitura!

Laércio Guerra

The RIC Magazine (Scientific IBGM Magazine) has followed the evolution and growth of IBGM which became IBGM / IBS. Yes, our IES, which has always worked with the marketing and business management area, currently has one branch in healthcare filed: IBS (Brazilian Institute of Health). It is with great joy we share to the academic community and the general public the release of this 5th edition of the magazine that is already incorporated in our way defined by the motto “different as it has to be.” The RIC Magazine, fortunately, has been monitoring and recording the successful trajectory of this higher education institution. We congratulate those who shared and share today with this venture which aims to bring knowledge to an increasing number of people by believing in the importance of higher education to economic development, social mobility and personal fulfillment as one of the strongest ways of reducing social inequalities.

Thank you. You know you can always count on me, and have a great time reading!

Laércio Guerra

EDITORIAL

EDITORIAL

Caro leitor,

O futuro da ciência aponta cooperação em ritmo cada vez mais progressivo, afim de que ela possa contribuir para o desenvolvimento sustentável. Também o conhecimento, nas suas mais diversas possibilidades, se apresenta como um marco regulador da redução de desigualdades. Se concordarmos com isso, reconhecemos a importância da educação superior para o desenvolvimento econômico, a mobilidade social e a realização pessoal!

Nessa medida, a Faculdade IBGM/IBS, no afã de ampliar e fomentar permanentemente a área de pesquisa e extensão estruturou a Pós-Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada à Prática do Trabalho, nicho do qual garimpamos a grande maioria dos escritos presentes nessa edição. Desde já agradecemos a todos os autores que escolheram a RIC como opção para a publicação de seus artigos.

Quanto aos quinze artigos e uma resenha presentes nessa edição, são abordados temas nas áreas de negócios e saúde - presentes no portfólio da nossa IES - como gestão financeira, gestão de conflitos, gestão de pessoas, gestão da criatividade, avaliação de desempenho, gestão do tempo, uma resenha sobre a Bolha dos Filtros e a personalização da internet, aprendizagem e cooperação no setor de serviços, a arte de negociar com os Chineses, a importância da ética empresarial, gestão do conhecimento para profissionais de saúde, gestão emocional, política de educação popular no SUS, benefícios da motricidade na educação física infantil, assistência à saúde na violência contra a mulher e sistematização da assistência de enfermagem.

Assim, esperamos que o conhecimento comunicado por esses estudos seja de utilidade real para aqueles que buscam desenvolver melhores práticas de trabalho. Desejamos uma boa leitura!

Edilene Gasparini

Dear reader,

The future of science points cooperation in an increasingly progressive rhythm, so that it can contribute to sustainable development. Also knowledge, in its various possibilities, is presented as a regulatory framework of reducing inequalities. If we agree with this, we recognize the importance of higher education to economic development, social mobility and personal fulfillment.

To that extent, in its eagerness to expand and permanently promote the area of research and extension, IBGM / IBS College structured the Post-Graduate Diploma in Knowledge Management Applied to Work Practice, niche which has searched the vast majority of writings present in this edition. Thanks in advance to all the authors who chose RIC as an option for publishing their articles.

As for the fifteen articles and one review present in this edition are covered topics in the areas of business and health - present in the portfolio of our IES - such as financial management, conflict management, people management, creativity management, performance evaluation, time management, a review on the bubble of the filters and personalization of the internet, learning and cooperation in the service sector, the art of negotiating with the Chinese, the importance of business ethics, knowledge management for health professionals, emotional management, popular education policy in SUS, benefits of motor skills in children's physical education, health care, violence against women and systematization of nursing care.

Then, we hope that the knowledge, communicated in these studies, is of real use to those seeking to develop better working practices. Enjoy your reading!

Edilene Gasparini

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA E AS DECISÕES DE CONSUMO CONSCIENTE

Edilene Gasparini¹, Geraldo Vieira Peretti², Thiago Anderson Sousa de Lima³ e Laercio Guerra⁴



RESUMO: Vivemos em uma sociedade em que o convite para o consumismo é cada vez potencializado pelas estratégias do marketing empresarial utilizando-se da mídia de massa. Dessa forma, nos é inculcida uma “falsa” ideologia para se acompanhar a moda, ou mesmo se reconhecer em uma determinada “tribo”. Nesse sentido, observa-se que a população brasileira apresenta incipiente grau de educação na esfera financeira, assim, no momento de tomar decisão para compra de um bem nesta ou naquela condição de pagamento, o endividamento torna-se quase que inevitável, podendo evoluir para um grande “pesadelo”, que se perpetuará por um bom tempo. É sob a égide dessa problemática que dissertaremos este artigo, objetivando um exercício crítico e reflexivo em relação ao atual estágio do padrão de consumo, bem como analisar o papel da educação financeira como ferramenta decisória no consumo consciente das famílias brasileiras. Para tal, fundamentaremos nossas considerações em Lindstrom (2009), Silva (2014), Canclini (1999), Moulian (1999), Hoji (2008), Curia et al (2015), Freire (2015), Garcia et al (2013), Ortiz (1998), Zentgraf (1999), Braunstein & Welch (2002), e Clark (2006), de forma a permitir-nos da o suporte teórico adequado ao presente texto.

PALAVRAS-CHAVE: Educação financeira, consumo, cidadania, currículo.

INTRODUÇÃO

No Brasil, nos últimos anos, verificou-se uma crescente no consumo médio das famílias, motivado principalmente pela elevação da renda domiciliar, somada à saída de pessoas da situação de pobreza extrema e fortalecimento da “nova” classe média, em que o acesso ao crédito foi uma importante variável de estímulo ao consumo. Todavia, tomar decisões de financiamento em meio a numerosos produtos e ofertas torna-se cada vez mais difícil.

Lindstrom (2009, p.62) relata que:

Os pesquisadores geralmente concordam que são necessários menos de 2,5 segundos para tomarmos uma decisão de compra. Alguns minutos mais tarde, ao sair da loja com a sacola na mão, os sentimentos de euforia causados pela dopamina regridem em de repente, você se pergunta se algum dia vai realmente usar aquela maldita Câmera ou aqueles brincos. Isso parece familiar?

Equilibrando esta relação, nos relata

Silva (2014, p.38), que “Consumir é preciso e deve ser uma atividade salutar como tantas outras que fazem parte do cotidiano humano, a questão é se estamos preparados para ser bons consumidores”.

Nesse mesmo sentido Zentgraf (1999, p2), afirma que “Apesar de óbvio, ainda é comum observarmos um grande contingente de pessoas iludindo-se com “ofertas” enganosas, mesmo a mídia, divulgando casos do tipo “se o comprador optar pela compra em 12 prestações, acabará pagando duas vezes pelo bem””.

Dessa forma, este trabalho tem por objetivo analisar o papel da educação financeira como ferramenta decisória no consumo consciente das famílias brasileiras.

Percebe-se que a ausência do conhecimento financeiro no instante de uma decisão de se adquirir um bem nesta ou naquela condição de pagamento torna-se uma armadilha que poderá se transformar em um grande “pesadelo” que se perpetuará por um bom tempo. Somado a isso se tem um modelo de sistema econômico em que a produção

excessiva é priorizada até as últimas consequências, o consumo irresponsável transforma cada um dos cidadãos em “esbanjadores inconsequentes”, a ponto de considerarmos o desperdício algo normal.

Assim, com a incapacidade do governo de poupar e realizar os investimentos propulsores do crescimento optou, nos últimos anos, em ampliar a oferta de crédito, para incentivar o consumo de bens e serviços e, assim, aumentar a produção. Mas sabe-se que o crescimento desorientado do crédito produz a inadimplência e a partir daí, os empréstimos são interrompidos e a economia reduz a sua atividade.

Em um cenário de inadimplência crescente, pelos mais diversos motivos, os valores das taxas de financiamento crescem juntos, pois estas subsidiam os prejuízos causados por ações irresponsáveis dos próprios agentes financeiros.

Na opinião de Hoji (2008, p.58), “O governo utiliza a taxa de juros como instrumento de política econômica e monetária para controlar o nível de propensão ao consumo e incentivar

a poupança". Nesse sentido, se o governo eleva a taxa básica de juros na economia ele estimula a formação de poupança e conseqüentemente a postergação do consumo.

Adicione-se a isso o fato que a falta de cuidado em contratar, provocada pelo incentivo ao consumo, vem contribuir para a mais danosa decisão que poderá ser tomada pelo consumidor.

Conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC- Art, 51, IV).

Cláusulas contratuais que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exageradas, e se impõem ônus demasiadamente oneroso ao consumidor, são incompatíveis com a boa-fé ou a equidade, consideradas nulas de pleno direito.

O desejo de possuir um bem é estimulado pelos mais diversos mecanismos de marketing, aliados às facilidades permitidas e elaboradas por nossos governantes, com o foco apenas no reaquecimento de setores, momentaneamente em dificuldades, vem deixar os menos desavisados e os aculturados financeiramente em situação de total insolvência.

As propagandas induzindo e deseducando os consumidores a adquirir bens apenas informando o valor da parcela a ser paga, omitindo propositalmente quantas serão estas parcelas e qual a taxa de juros que o pretendente a aquisição deste bem estaria pagando, é verdadeira armadilha.

Desta forma, registra Ortiz (1998, p.135), "O produto é sempre apresentado ao cliente como decorrente de sua vontade".

Apesar de uma ampla divulgação, bancos e financeiras ainda usam de práticas lesivas ao cidadão, a exemplo de taxas e encargos que são sistematicamente acrescentados, de forma arbitrária e silenciosa, ao valor financiado pelos clientes, onerando demasiadamente o financiamento e em conseqüências as suas parcelas mensais.

As práticas citadas acima comprovam que o brasileiro não faz conta de juros, interessa-se apenas se a parcela vai caber no seu salário, ou seja, o que interessa é realizar o sonho e a satisfação do desejo, não importa a que preço.

Conforme Moulian (1997, p.20) "*la tendencia adquisitiva es un comportamiento*

artificial, en el sentido de que es producido por la pura socialización, que no conecta con instintos ni pulsiones", ou seja, o desejo de comprar é um comportamento artificial, na medida em que é produzido por pura socialização, que nos conecta por instintos ou impulsos.

Neste mesmo viés, Canclini (1999, p13) relata que "Através da relação com a Europa, nós, latino-americanos, aprendemos a ser cidadãos, enquanto os vínculos preferenciais com os Estados Unidos nos reduziram a consumidores".

Bem, o que se deve ter em mente é que quando se trata de perseguir os prazeres e desejos, a relação com gastos carece de planejamento e ética corretiva.

Neste sentido nos relata Freire (2015, p.34), "Não é possível pensar os seres humanos longe, sequer, da ética, quanto mais fora dela".

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO MUNDO

Ao se refletir sobre a discussão internacional da Educação Financeira, no contexto da sociedade contemporânea, verifica-se que mudanças profundas foram sentidas nas últimas décadas na economia mundial. A crise instalada na Europa, atingindo no primeiro momento a Grécia, Irlanda, Portugal, Itália e Espanha, chama a atenção de toda a sociedade a tomar medidas em busca de um equilíbrio sustentável, procurando atuar no máximo nível de eficiência.

Conforme Garcia; Grifoni; Lopez & Mejía (2013, p.16), "*la educación financiera puede contribuir a reducir las barreras a la demanda de inclusión financiera*".

Desta forma, o acesso aos diversos tipos de serviços financeiros, tornou-se uma condição necessária para a vida social e econômica dos indivíduos, contudo em grande parte dos países, uma boa parte da sociedade enfrenta dificuldades para utilizar de maneira adequada os produtos dessa natureza.

Os segmentos da iniciativa privada, autoridades governamentais e organizações não governamentais reconhecem ser prudente instruir financeiramente cada vez mais e de forma crescente, os seus cidadãos.

Estudos elaborados pela OCDE⁵ identificou que o nível da educação financeira na maior parte dos países era considerado fraco ou mesmo

escasso. No Japão, 71% dos adultos pesquisados, não conhecem o que vem a ser ações e títulos. Nos Estados Unidos e Coreia do Sul, alunos do ensino médio foram reprovados em testes para medir as competências para escolher e administrar cartão de crédito ou poupar para a aposentadoria.

Neste contexto reforça Clark e colaboradores (2006), que os indivíduos serão cada vez mais responsáveis pela sua renda na aposentadoria e, para que isso ocorra adequadamente, é necessário certo nível de conhecimento financeiro, de forma a dimensionar os impactos das decisões tomadas.

Danos irreparáveis poderão ser promovidos pela ausência de uma educação financeira, expondo seus atores a riscos pessoais assim como toda a sociedade.

Na visão de Braunstein e Welch (2002:1):

Participantes informados ajudam a criar um mercado mais competitivo e eficiente. Consumidores conscientes demandam por produtos condizentes com suas necessidades financeiras de curto e longo prazo, exigindo que os provedores financeiros criem produtos com características que melhor correspondam a essas demandas.

Recomendações são realizadas pela OCDE aos países membros e não membros, registrando a necessidade de promoverem a educação financeira de uma forma justa e sem viés, com o fito de que sejam desenvolvidas competências financeiras dos indivíduos, embasadas em informações e instruções apropriadas, isentas de interesses particulares.

Chama atenção para que o processo de educação financeira deva ser considerado, pelos órgãos administrativos e legais de um país, como um instrumento de estabilidade dos regimes econômicos e que a Educação Financeira seja ensinada nas escolas tão cedo quanto possível, uma vez que as crianças estão crescendo em um mundo cada vez mais complexo, onde eventualmente terão de assumir o comando do seu próprio futuro financeiro.

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL

O analfabetismo financeiro é mostrado através de pesquisas nacionais que são encontrados entre jovens adultos,

⁵OCDE. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. É uma organização internacional de 34 países que aceitam os princípios da democracia representativa e da economia de livre mercado, que procura fornecer uma plataforma para comparar políticas econômicas, solucionar problemas comuns e coordenar políticas domésticas e internacionais.

e é refletido pela falta de capacidade geral para escolher os produtos financeiros, ou mesmo administrar suas finanças pessoais.

Desde cedo, as crianças, precisam desenvolver habilidades para ajudar a escolher entre opções as mais necessárias, já que pesquisa realizada pelo IBGE indica que 80% das compras realizadas pelos pais são influenciadas diretamente pelas crianças.

Com o lançamento de novos projetos educativos, a CVM (Comissão de Valores Mobiliários) participou da 2ª Semana Nacional e Educação Financeira (Semana ENEF⁶) onde foram apresentados aplicativos para smartphones, destinados a adolescentes. Mais de 200 iniciativas gratuitas envolvendo temas sobre a Educação financeira administração e planejamento pessoal foi tratado durante o mês do evento, com o objetivo de estimular a atuação das escolas na promoção da educação financeira. No intuito de ajudar aos jovens a “aprender brincando” a CVM também lançou durante o evento, jogos através de aplicativos “Android”⁷, onde uma série de perguntas e respostas relativas a aspectos inerentes à educação financeira é abordada.

Proporcionar uma vida financeira mais sustentável gera impactos não só para o próprio indivíduo como também para o futuro da nação. Neste viés a Educação Financeira acena a todos os cidadãos para ampliar sua compreensão a respeito da melhor forma de conduzir suas finanças.

O Brasil possui um órgão destinado a desenvolver uma Estratégia Nacional de Educação Financeira (ENEF). Criado a partir de uma articulação de 12 instituições do governo e da sociedade civil, com o objetivo, de promover ações de educação financeira de forma gratuita e isenta de qualquer interesse comercial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observou-se que a década passada apresentou um crescimento econômico médio de 3,5%, em que milhões de cidadãos passaram a participar ativamente do mercado de consumo ratificando a importância de se reunir novas e mais completas informações sobre os projetos e ferramentas educacionais que estavam sendo ofertadas à população.

Os projetos com a Educação Financeira no Brasil estão concentrados na iniciativa pública, com cerca de 70%. Na esfera Federal encontramos 77% deles, dentre as quais se podem destacar: Banco Central do Brasil, Comissão de Valores Mobiliários, Superintendência Nacional de Previdência Complementar, Superintendência de Seguros Privados, e os Ministérios da Fazenda e o da Previdência.

Com o objetivo de fortalecer o Sistema Financeiro Nacional, essas entidades públicas promovem iniciativas, oferecendo informações sobre planejamento financeiro aos cidadãos onde se destacam que 45% delas atendem principalmente aos jovens. No que tange ao grau de escolaridade, 43% destas ações são pontuadas sem distinção de nível de instrução, 39% são focadas no ensino médio e 34% têm como eixo principal as pessoas com ensino superior.

Desta forma, a educação financeira traz grandes contribuições para a formação do cidadão, principalmente quando se aborda temas sobre conteúdos praticados pelos alunos dentro e fora da instituição de ensino, em situações que exigem mais do que o mero conhecimento técnico para encontrar soluções que sejam não apenas lógicas, mas também eficientes do ponto de vista das relações deste indivíduo com a sociedade.

O Conhecimento Financeiro, adquirido através de uma educação financeira, mais a proteção do consumidor, poderá ser instrumento capaz de promover a tomada de decisões bem sucedidas.

Finalmente, deixa-se o registro da necessidade do setor educacional inserir, não de forma transversal, mas sim como disciplina curricular, a Educação Financeira, o mais breve possível em seus cursos a fim de promover a formação destas competências nos jovens cidadãos brasileiros transformando-os em consumidores autônomos, conscientes do uso do dinheiro e preocupados com a sustentabilidade financeira da nação.

REFERÊNCIAS

HOJI, Masakuso. Administração Financeira e Orçamentária: Matemática Financeira Aplicada Estratégias Financeira, Orçamento empresarial. -6ª. Ed. 2.reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

LINDSTROM, Martin. A Lógica do consumo: verdades e mentiras sobre por que compramos; tradução Marcello Lino. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

SILVA, Ana Beatriz B. Mentis consumistas: do consumismo à compulsão por compras. 1ª ed. São Paulo: Globo, 2014.

CURIA, Luiz Roberto; CESPEDES, Livia e NICOLETTI, Juliana. Código de Proteção e Defesa do Consumidor/ Obra Coletiva da Editora Saraiva. 25ª. Ed. Atual – São Paulo: Saraiva, 2015.

CANCLINI, Nestor Garcia. Consumidores e cidadãos; conflitos multiculturais da globalização. 4ª. Ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1999.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários a pratica educativa/Paulo Freire 50ª. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

MOULIAN, Tomás. El consumo me consume. LOM Ediciones, Santiago de Chile, 1999.

GARCIA, Nidia; GRIFONI, Andrea; LOPEZ, Juan Carlos & MEJÍA, Diana Margarita. La educación financiera em América Latina y el Caribe, Situación actual y perspectivas. Corporación Andina de Fomento, 2013.

ORTIZ, Renato. Mundialização e Cultura. 1ª. Ed. 3ª. Reimpressão. São Paulo: Editora Brasiliense, 1998.

ZENTGRAF, Roberto. Matemática Financeira Objetiva, Rio de Janeiro: Editoração Ed, 1999.

BRAUNSTEIN, S.; WELCH, C. Financial literacy: an overview of practice, research, and policy. Federal Reserve Bulletin, Nov. 2002.

CLARK, R. L. et al. Retirement plans and saving decisions: the role of information and education. Journal of Pension Economics and Finance, v. 5, n. 1, Mar. 2006.

¹ Economista, Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela UFPE e Pós Graduada em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM.

² Estatístico e graduado em Ciências Contábeis, Pós Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM, especialista em Administração Financeira e Gestão Pedagógica, mestrando em Ciência da Educação.

³ Economista, Mestre em Administração e Desenvolvimento Rural pela UFRPE, Pós Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM e Analista de Economia do Núcleo de Economia e Negócios Internacionais da FIEPE.

⁴ Administrador de Empresas, Pós Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM e Diretor Geral da Faculdade IBGM.

FINANCIAL EDUCATION AND CONSCIOUS CONSUMER DECISIONS

Edilene Gasparini¹, Geraldo Vieira Peretti², Thiago Anderson Sousa de Lima³ e Laercio Guerra⁴



ABSTRACT: We have been living in a society whose invitation to consumerism is increasingly enhanced by the strategies of corporate marketing, using the mass media. Thus, we are inculcated a “false” ideology to keep up with fashion, or even be recognized in a particular “tribe”. In this sense, it is observed that the Brazilian population has low degree of education in the financial sphere, so when making the decision to purchase a property in any circumstance for payment, the debt becomes almost inevitable and may evolve for a huge “nightmare” that will be perpetuated for a long time. It is under the aegis of this problem that the discourse of this article will be made, aiming at a critical and reflective exercise in relation to the current stage of consumption patterns and to examine the role of financial education as a decision-making tool in conscious consumption of Brazilian families. To this purpose, we will base our considerations in Lindstrom (2009), Smith (2014), Canclini (1999), Moulian (1999), Hoji (2008), Curia et al (2015), Freire (2015), Garcia et al (2013) Ortiz (1998), Zentgraf (1999), Braunstein & Welch (2002), and Clark (2006), to allow us the proper theoretical support to this text.

KEYWORDS: Financial education, expenditure, citizenship, curriculum

INTRODUCTION

Recently, in Brazil, there has been an increasing in average household consumption, mainly driven by the increasing of household income, in addition to the departure of people from extreme poverty and the strengthen of the “new” middle class, it has been noticed that the access to credit was an important stimulus variable to consumption. However, taking funding decisions amid numerous products and offers becomes increasingly difficult.

Lindstrom (2009, p.62) reports that:

Researchers generally agree that it's needed less than 2.5 seconds for us to make a buying decision. A few minutes later, of leaving a store with a bag in hands, feelings of euphoria caused by dopamine suddenly reduce and you might be wondering if someday you

will actually use the annoying camera or those earrings. Does it sound familiar?

Balancing this relationship, Silva (2014, p.38) affirms that “Consuming is necessary and should be a healthy activity like many others that are part of human daily life, the question is whether, or not, we are prepared to be good consumers.”

In the same sense Zentgraf (1999, p2), said: “Although it's obvious, it is still common to see a large number of people deluding themselves with misleading “offers”, even the media, publicizing cases like “ if the buyer choose to purchase 12-months installments on a credit card, by the end of this time, he/she will eventually end up paying twice for that product because of hidden interests”.

Thus, this paper aims to examine the role of financial education as a decision

making tool in conscious consumption of Brazilian families.

It is noticed that the lack of financial knowledge at the time of a decision to buy a product in this or that payment condition becomes a trap that can turn into a big “nightmare” that will be perpetuated for a long time. Added to this, it there is an economic system model in which excessive production is prioritized until the last consequences, irresponsible consumption transforms every citizen in a “wasteful reckless” as they start to consider the waste as something normal.

So with the government's inability to save and deliver the drivers of growth investments opted in recent years to expand the supply of credit, to encourage the consumption of products and services and thus increase production. But it is known that credit disorientated growth produces default and from there, the loans are stopped and the

economy reduces its activity.

In a growing default setting, for various reasons, the values of the financing rates grow together, as they subsidize the losses caused by irresponsible actions of own financial agents.

According to Hoji (2008, p.58), "The government uses the interest rate as an economic and monetary policy tool to control the level of propensity to consumption and encourage savings." In this sense, if the government raises the basic interest rate of economy, it stimulates the formation of savings and consequently the postponement of consumption.

Furthermore, in addition to that, the fact that the lack of care in hiring processes, caused by encouraging consumption, will improve the most damaging decision which may be taken by the consumer.

According to the Brazilian Consumer Protection Code (CDC-Art, 51, IV):

Contractual clauses that establish obligations, which have been considered unfair, abusive, placing the consumer at an exaggerated disadvantage, and imposes too onerous burden to the consumer, are incompatible with good faith or equity, they must be considered null and void.

The desire to own a product is stimulated by several more marketing mechanisms, coupled with the facilities permitted and developed by the governments, with the only focus on reheating sectors, momentarily troubled, comes to allow less unsuspecting and acculturated financially in a position of total insolvency.

Advertisements inducing and dis-educating consumers to purchase goods only informing the value of the portion to be paid, deliberately omitting how many will be the installments, and what interest rate the applicant to the acquisition of this product would be paying, it is a true trap.

In this way, records Ortiz (1998, p.135), "The product is always presented to the customer as a result of his will."

In despite of a widely publicized, banks and financial institutions still use harmful practices to citizens, like fees and charges that are systematically added, arbitrarily and silently, to the amount financed by customers, overly burdening the financing and, as a consequence, their monthly installments.

The practices mentioned above show that Brazilians do not calculate interest. They are only interested of knowing if the final installment price will fit in their salary, that is, the point is to realize the dream and the satisfaction of desire, and the matter of total price is not important.

As Moulían (1997, p.20) said in Spanish "la tendencia adquisitiva es un comportamiento artificial, en el sentido de que es producido por la pura socialización, que no conecta con instintos ni pulsiones", which means that the desire to buy is an artificial behavior, which is produced by pure socialization, by connecting the instincts or impulses.

In this same vein, Canclini (1999, p13) reports that "Through the relationship with Europe, Latin Americans have learned to be citizens, while the preferential links with the United States decreased Latin Americans to consumers."

Well, what to keep in mind is that when it comes to pursuing the pleasures and desires, the relationship with spending lacks planning and corrective ethics.

In this sense Freire (2015, p.34) affirms, "It is not possible to think humans away, even, from the ethics, not to mention out of it."

THE FINANCIAL EDUCATION IN THE WORLD

When thinking on the international Financial Education discussion in the context of contemporary society, it is clear that profound changes were experienced in recent decades in world economy. The crisis installed in Europe, reaching at first Greece, Ireland, Portugal, Italy and Spain, draws the attention of the whole society to take some actions looking for a sustainable balance, searching for work at maximum efficiency level.

As García; Grifoni; Lopez & Mejía (2013, p.16) state: "la educación financiera puede contribuir a reducir las barreras a la demanda de inclusión financiera" – "the financial education can contribute to reduce boundaries of financial inclusion demand".

Thus, access to various kinds of financial services, has become a necessary condition for social and economic life of individuals, yet in most countries, a large part of society is struggling to use properly the products of this nature.

The segments of the private sector,

government officials, and non-governmental organizations recognize to be financially prudent to instruct more and increasingly, their citizens.

Studies prepared by the OECD found that the level of financial education in most countries was considered weak, and occasionally scarce. In Japan, 71% of surveyed adults do not know what stocks and bonds are. In the United States and South Korea, high school students failed in tests to measure skills for selecting and managing credit card or save for retirement.

In this context, Clark and colleagues (2006) reinforces, that individuals will be increasingly responsible for their retirement income and for this to properly occur, a certain level of financial knowledge is required in order to scale the impacts of taken decisions.

Irreparable damage may be promoted by a lack of financial education, exposing his actors to personal risks as well as the whole society.

Through Braunstein and Welch (2002:1) perspective:

Informed participants help to create a more competitive and efficient market. Conscious consumers demand for products according to their short and long term financial needs, requiring financial providers to create products with features that best meet these demands.

Recommendations are made by OECD to member and non-members countries, registering the need to promote financial education fairly and without bias, in order to develop financial capability of individuals, based on information and appropriate, free of private interest, instructions.

These recommendations, draw attention to the financial education process to be considered, by administrative and legal organs of a country, as an instrument of stability of economic regimes, and that financial education to be taught in schools as early as possible, once children are growing up in an increasingly complex world, which will eventually have to take charge of its own financial future.

THE FINANCIAL EDUCATION IN BRAZIL

Financial illiteracy is shown through national surveys that are found among young adults, and is reflected by the

lack of general ability to choose the financial products, or even manage their personal finances.

From an early age, children need to develop skills to help choosing the most necessary options, since the IBGE survey indicates that 80% of purchases made by parents are influenced directly by children.

With the release of new educational programs, the CVM (Brazilian Securities Commission) participated in the 2nd National Financial Education Week (week ENEF⁶). During this week, mobile applications, focused on teenager's public, were presented. More than 200 free initiatives involving issues on financial education administration and planning staff was treated during the month of the event, in order to stimulate the performance of schools in promoting financial education. To help young people to "learn by playing" CVM also launched, during the event, games through "Android⁷" applications, where a series of questions and answers on the aspects related to financial education is addressed.

To provide a more sustainable financial life has an impact not only to the individual but also for the future of the nation. This bias Financial Education beckons to all citizens to broaden their understanding about the best way to conduct their finances.

Brazil has a government agency aimed at developing a National Strategy for Financial Education (ENEF), created from a joint of 12 government institutions and civil society, with the aim of promoting financial education activities that are free of charge and free of any commercial interest.

FINAL THOUGHTS

It was observed that the past decade had an average economic growth of 3.5%, in which millions of citizens have actively participate in the consumer market ratifying the importance of meeting new and more complete information on the projects and educational tools that were offered to the population.

Projects with Financial Education in Brazil are concentrated in the public initiative, with about 70%. The Federal sphere found 77% of them, among which we can highlight: Central Bank of Brazil, the Brazilian Securities Commission, National Superintendence of

Pension Funds, Superintendence of Private Insurance, and the Ministries of Finance and Social Security.

In order to strengthen the national financial system, these public entities promote initiatives, providing information on financial planning to citizens, but 45% of them cater especially to young people. Regarding the level of education, 43% of these actions are punctuated regardless of the level of education, 39% are focused on high school and 34% have largely centered people with higher education.

Thus, financial education brings major contributions to the education of citizens, especially when it addresses issues on content carried by students in and out of the educational institution, in situations that require more than mere technical knowledge to find solutions that are not only logical, but also efficient from the point of view of the relationship of this individual with society.

The Financial Knowledge acquired through financial education, altogether with consumer protection, can be an instrument capable of promoting the ability of making successful decisions.

Finally, remarks the need of education section to enter, not across the board, but as a curricular subject, the Financial Education, as soon as possible in its courses in order to promote the formation of these skills in young Brazilian citizens making them autonomous consumers, aware of the use of money and worried about the financial sustainability of the nation.

REFERENCES

HOJI, Masakuso. Administração Financeira e Orçamentária: Matemática Financeira Aplicada Estratégias Financeira, Orçamento empresarial. -6ª. Ed. 2.reimpr. – São Paulo: Atlas, 2008.

LINDSTROM, Martin. A Lógica do consumo: verdades e mentiras sobre por que compramos; tradução Marcello Lino. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2009.

SILVA, Ana Beatriz B. Mentos consumistas: do consumismo à compulsão por compras. 1ª ed. São Paulo: Globo, 2014.

CURIA, Luiz Roberto; CESPEDES, Lívia e NICOLETTI, Juliana. Código de Proteção e Defesa do Consumidor/

Obra Coletiva da Editora Saraiva. 25ª. Ed.atual – São Paulo: Saraiva, 2015.

CANCLINI, Nestor Garcia. Consumidores e cidadãos; conflitos multiculturais da globalização. 4ª. Ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ,1999.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa/Paulo Freire 50ª. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2015.

MOULIAN, Tomás. El consumo me consume. LOM Ediciones, Santiago de Chile, 1999.

GARCIA, Nidia; GRIFONI, Andrea; LOPEZ, Juan Carlos & MEJÍA, Diana Margarita. La educación financiera em América Latina y el Caribe, Situación actual y perspectivas. Corporación Andina de Fomento, 2013.

ORTIZ, Renato. Mundialização e Cultura. 1ª. Ed. 3ª. Reimpressão. São Paulo: Editora Brasiliense, 1998.

ZENTGRAF, Roberto. Matemática Financeira Objetiva, Rio de Janeiro: Edição Ed, 1999.

BRAUNSTEIN, S.; WELCH, C. Financial literacy: an overview of practice, research, and policy. Federal Reserve Bulletin, Nov. 2002.

CLARK, R. L. et al. Retirement plans and saving decisions: the role of information and education. Journal of Pension Economics and Finance, v. 5, n. 1, Mar. 2006.

¹ Economista, Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela UFPE e Pós Graduada em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM.

² Estatístico e graduado em Ciências Contábeis, Pós Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM, especialista em Administração Financeira e Gestão Pedagógica, mestrando em Ciência da Educação.

³ Economista, Mestre em Administração e Desenvolvimento Rural pela UFRPE, Pós Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM e Analista de Economia do Núcleo de Economia e Negócios Internacionais da FIEPE.

⁴ Administrador de Empresas, Pós Graduação em Gestão do Conhecimento Aplicada a Prática do Trabalho pela IBGM e Diretor Geral da Faculdade IBGM.

O GERENCIAMENTO DE CONFLITOS E A RELAÇÃO COM OS MODELOS DE GESTÃO

Prof. Horison Lopes de Oliveira¹ e Profa. Simone Guerra²

RESUMO: O presente artigo propõe a provocação dos atores no ambiente organizacional, no sentido de considerar a Gestão do Conflito como sendo fundamental para a criação e existência de um ambiente produtivo, sem que se percam as vantagens advindas da Qualidade de Vida no Trabalho como prerrogativa das equipes e das pessoas que as compõem. Nesse contexto, é imprescindível que os Gestores mereçam atenção especial. Eles representam o elo entre os vários níveis da cadeia de autoridade e interferem sobremaneira na redefinição da Cultura Organizacional. Por causa disso, devem receber constante atualização sobre Gestão Comportamental, as suas interferências e influências, além de capacitação específica para compreensão dos motivos, anseios, dúvidas das equipes, além de melhor percepção sobre relacionamento interpessoal. Ao desenvolverem a capacidade de realizar diagnósticos, aplicarem uma gestão com o grau ideal de flexibilidade e adaptação e construírem acordos de excelência com os comandados, os pares e os superiores, tornam-se capazes de contribuir consideravelmente para facilitar que a organização atinja patamares superiores em termos de resultados.

PALAVRAS-CHAVE: conflito, diagnóstico, adaptação, resultados.

DESENVOLVIMENTO

A possibilidade de que um conflito seja percebido de maneira contraditória, ou seja, tanto positivamente quanto negativamente, mantém o assunto como sendo absolutamente sintonizado com o ambiente frequente nas organizações e interfere nas relações, à medida que o seu foco derive para as divergências entre as pessoas, em detrimento dos fatos, em si. A preocupação sobre a maneira como os acontecimentos são percebidos é confirmada por Hampton, 1991: “Conflito é o processo que começa quando uma parte percebe que a outra parte frustrou ou vai frustrar seus interesses”. Então, basta à percepção – equivocada ou não – de ação da outra parte para desencadear reações que podem variar entre demonstrações de apreensão até a ocorrência de um embate com maior intensidade provocando resultados funestos para as pessoas e para a organização.

- Deve-se estar atento para a diferença entre conflito e confronto. O confronto é um ato ou efeito de confrontar e pressupõe desacordo profundo, com reduzida possibilidade de consenso e entendimento. Há um choque radical entre os posicionamentos. O conflito, por sua vez, possibilita a realização de acordos por tratar, basicamente, de diferenças de pontos

de vista e não entre pessoas. O foco desse trabalho refere-se incisivamente sobre essas possibilidades de acordo face à percepção de que o conflito pode contribuir sobremaneira para o entendimento, a criatividade e, conseqüentemente, resultados positivos e diferenciados. Desse modo podemos concluir que paz não é uma ausência de conflitos e sim a capacidade de administrar conflitos para que não haja confrontos e rupturas. Mesmo assim, há dois modos de ver o conflito:

- Visão negativista – encara o conflito como algo prejudicial, devendo ser evitado a todo custo; minimizar seus efeitos. Os conflitos negativos ocorrem quando as pessoas se sentem insatisfeitas, desmotivadas, ou quando o conflito torna-se mais significativo do que a tarefa, levando a não cooperação.

- Visão positiva – analisa qual benefício o conflito pode trazer aprendizagem, conhecimento; reforça os aspectos positivos na tentativa de minimizar os negativos. Os conflitos são positivos quando ajudam a abrir a discussão de uma questão, as pessoas têm possibilidades de descobrir suas habilidades e contribuem para a solução de problema.

O interessante é o fato de que praticamente todas as negociações iniciam a partir do surgimento de algum conflito e podem constituir-se de conflitos de interesses, de necessidades ou de opinião como causas principais, ou por diferenças de personalidade, diferenças de informação e percepção, atividades interdependentes, metas diferentes ou recursos compartilhados.

A Gestão do Conflito busca a procura criativa das soluções e maior habilidade para trabalhar em conjunto, sendo, por isso, considerada como de extrema importância para fomentar ambiente produtivo e positivista. Trabalhar em conjunto significa, em última instância “negociar”. A negociação deve acontecer de modo natural e espontâneo e, para isso, deve fazer parte da cultura organizacional na empresa. Deve fazer parte do seu DNA, estando inserida na Missão, Visão, Valores e Planejamento Estratégico, a exemplo das principais empresas do mundo, onde o sucesso é compartilhado e a participação é incentivada. Nessas empresas, as competências essenciais, ou seja, aquelas que são imprescindíveis para o estabelecimento de diferencial competitivo estão claras e são entendidas por todos os atores em todos os cargos e funções.

A necessidade de negociação produtiva levou ao estudo das variáveis que envolvem o processo, com detalhamento dos perfis e as interações possíveis. As definições e conceitos possuem características que agem demonstrando a interdependência.

“Negociação é o uso da informação e do poder, com o fim de influenciar o comportamento dentro de uma rede de tensão” (Cohen, 1980, p.14). No conceito citado, já podemos identificar duas variáveis fundamentais que são o poder e a informação. Inserindo, também, a variável relacionada com o tempo disponível para negociar, temos um quadro praticamente completo. “Negociação é um processo de comunicação bilateral, com o objetivo de se chegar a uma decisão conjunta” (Fisher & Ury, 1985, p.30). Envolvendo as partes temos, então, o ambiente pronto e definido para a realização de uma negociação. Ela dependerá intrinsecamente dos participantes. O mais importante é estar clara a necessidade de ação, ou seja, de abandono de posições iniciais em busca de um patamar superior de realizações. “Negociação é o processo pelo qual as partes se movem de suas posições iniciais divergentes até o ponto no qual o acordo pode ser obtido” (STEELE et al, 1989). O conceito acima confirma a necessidade de relacionamento interpessoal como competência de comportamento sem a qual não será possível que se atinja um nível de acordo.

Um exame mais detalhado das três variáveis da negociação leva às seguintes informações, conforme (WANDERLEY, José Augusto, 1998): Poder, informação e tempo.

Poder – envolve a habilidade para conseguir que outra pessoa faça alguma coisa que, de outra maneira, não seria diferente. O poder é ser circunstancial como o poder do especialista, de posição ou de barganha.

As fontes de poder nas organizações são constituídas da autoridade formal, controle sobre recursos escassos, uso da estrutura organizacional como regras e regulamentos, controle do processo de tomada de decisão, do conhecimento e da informação, além da habilidade de lidar com a incerteza.

O tempo precisa ser encarado como parte de um processo para estimar em quanto tempo surgirá soluções e acordos ideais. Normalmente, uma das partes possui maior controle sobre esse tempo.

A informação refere “o conhecimento obtido por meio de investigação ou instrução; esclarecimento, explicação, indicação comunicação, informe” (HOUASSIS, 2006).

O que não deve ser feito em uma ne-

gociação?

- Improvisação e falta de planejamento;
- Descobrir o ponto fraco do oponente e atacá-lo;
- Aplicar truques e artimanhas;
- Tentar manipular os outros;
- Agredir dando murros na mesa ou intimidando de alguma forma.

A instalação e manutenção de um ambiente em sintonia com o planejamento e estratégias de uma empresa exige que seja feita uma gestão dos conflitos e buscadas soluções que colaborem para o crescimento sustentável da organização. Nesse ponto, é preciso definir que programas podem ser instalados e como podem ser desenvolvidos, na prática. (WANDERLEY, José Augusto, 1998) fornece dicas valiosas para essas ações práticas citadas a seguir:

- Acomodação – desprezar a existência do conflito, negando a sua existência, diminuindo a intensidade, ou simplesmente tratando de modo superficial;
- Dominação – Levar o uso do poder ao extremo;
- Compromisso – A espera que cada parte ceda para resolução do conflito;
- Solução integrativa do conflito – Além de cada envolvido ceder, a proposta final deve servir aos interesses de cada um, como sendo a melhor hipótese para solução do conflito instalado.

Uma solução integrativa do conflito permite identificar os pontos centrais em questão, analisar os fatos procurando alternativas ideais e, por fim, decidindo a favor da solução mais favorável para todos. Como Chegar ao SIM! (Fisher e Ury). Exemplos de diálogos que levam ao diálogo sem aprofundar ou polarizar o conflito:

- Por favor, corrija-me se eu estiver errado;
- Reconhecemos o que você fez por nós;
- Nossa preocupação é com a justiça;
- Gostaríamos de resolver isso não com base no interesse pessoal e no poder, mas sim nos princípios;
- A confiança é outra questão;
- Posso fazer-lhe algumas perguntas para verificar se os meus

dados estão corretos?

- Qual é o princípio por trás de sua ação?
- Deixe-me ver se entendo o que você está dizendo;
- Permita-me que eu volte a procurá-lo?
- Deixe-me mostrar-lhe onde tenho dificuldade de acompanhar o seu raciocínio;
- Uma solução justa seria;
- Se chegarmos a um acordo, se discordarmos;
- Foi um prazer tratar com vocês.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo pode ser finalizado despertando para a possibilidade de aplicação prática de dicas e informações para a resolução de conflitos, esclarecendo sobre a natureza positiva destes, além de garantir que é plenamente possível evitar o aprofundamento na direção de confrontos que podem provocar consequências negativas. Aparentemente simples, as dicas funcionam perfeitamente, principalmente quando o perfil comportamental dos envolvidos é conhecido.

BIBLIOGRAFIA

BATEMAN T. S., & SNELL, S. A. Administração: Construindo Vantagem Competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

COHEN, H. Você pode negociar qualquer coisa. Record, 1999.

FISHER, R, URY, W. Como chegar ao sim: negociação sem acordos. São Paulo: Solomon, 2014.

HOUAISS, A. Novo Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. 2015

ROBBINS, Stephen Paul. 3 ed. Administração: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2002.

WANDERLEY, José Augusto. Negociação total: encontrando soluções, vencendo resistências, obtendo resultados. São Paulo: Editora Gente, 1998.

¹ MBA em Gestão de Pessoas (CEDEPE) e Pós-graduação em Gestão do Conhecimento (IBGM).

² Mestre em Administração na UFCE, especialista Greenbelt Instituto WERKEMA, MBA em Gestão FGV/ Universidade da Califórnia e Pós-graduação em Gestão do Conhecimento (IBGM).

THE CONFLICTS MANAGEMENT AND THEIR RELATIONSHIP WITH MANAGEMENT MODELS

Prof. Horison Lopes de Oliveira¹ e Profa. Simone Guerra²

ABSTRACT: This article aims the provocation of the actors in the organizational environment, to consider conflict management as fundamental to the creation and existence of a productive environment, without losing the advantages arising from the Quality of Life at Work as a prerogative of the teams and the people in them. In this context, it is imperative that the managers deserve special attention. They are the link between the various levels of authority chain and interfere greatly in redefining the organizational culture. Because of this, they must receive constant updates on Behavioral Management, their interferences and influences, as well as specific training to understand the motives, desires, doubts of the teams, as well as better understanding about interpersonal relationships. To develop the ability to perform diagnostics, apply a management with a great degree of flexibility and adaptation, and build excellence agreements with commanded, peers and superiors, become able to contribute considerably to facilitate the organization reaches higher levels in terms of results.

KEYWORD: conflict, diagnosis, adaptation results.

DEVELOPMENT

The possibility that a conflict is perceived in a contradictory way, that is, both positively and negatively, holds it to be absolutely in tune with the common environment in organizations and interferes in the relationship, as it derives focus to divergences between the people at the expense of facts in itself. The concern about the way the events are perceived is confirmed by Hampton 1991: "Conflict is the process that begins when one realizes that the other will frustrate or has frustrated its interests." So just the perception - mistaken or not - of action the other part to trigger reactions that can range from apprehension demonstrations until the occurrence of a collision with greater intensity causing fatal results for the people and for the organization.

One must be aware of the difference between conflict and confrontation. Confrontation is an act or effect of confronting and assumes disagreement, with reduced possibility of consensus and understanding. There is a radical clash between the positions. Conflict, however, allows the realization of agreements for dealing basically differences of views and not between people. The focus of this work refers pointedly about these possibilities of agreement, given the perception that the conflict can contribute greatly to the understanding, creativity and, consequently, positive and differentiated results. Thus we can conclude that peace is not

an absence of conflict but the ability to manage conflict so there are no clashes and ruptures. Even so, there are two ways of seeing the conflict:

- Oppositional view - Regards the conflict as something harmful and should be avoided at all costs; minimize its effects. Negative conflicts occur when people feel dissatisfied, unmotivated, or when the conflict becomes more significant than the task, leading to non-cooperation.
- Positive view - Analyzes which benefit conflict can bring learning and knowledge; reinforces the positive aspects in an attempt to minimize the negative. Conflicts are positive when they help to open the discussion of an issue; people have opportunities to discover their skills and contribute to solve problems.

What is interesting is the fact that virtually all negotiations start from the appearance of a conflict and may form a conflict of interests, needs or opinion as the main causes, or personality differences, information differences and perception, interdependent activities, different goals or shared resources.

The Conflict Management seeks the creative search for solutions and greater ability to work together and is therefore considered to be of utmost importance to foster productive and positivist environment. Working togeth-

er means ultimately "negotiate". The negotiation should happen naturally and spontaneously and, therefore, should be part of the organizational culture in the company. It should be part of your DNA being inserted into the Mission, Vision, Values and Strategic Planning, the example of the leading companies in the world, where success is shared and participation is encouraged. In these companies, core competencies, i.e. those that are essential for the competitive advantage of establishment are clear and are understood by all actors in all positions and functions.

The need for productive negotiations led to the study of the variables involved in the process, detailed profiles and possible interactions. The definitions and concepts have characteristics that act demonstrating the interdependence.

"Negotiation is the use of power and information to affect behavior within a web of tension" (Cohen, 1980, p.14). The concept referred to, we can already identify two key variables that are the power and information. Inserting also the variable related to the time available to negotiate, we have an almost complete picture. "Negotiation is a two-way communication process with the aim of reaching a joint decision" (Fisher & Ury, 1985, p.30). Involving the parts it's favorable to have a prompt and defined environment for conducting a negotiation. It will depend intrinsically on the participants. The most important is to be clear the need for action,

i.e., abandonment of initial positions in search of a higher level of achievement. "Negotiation is the process by which the parts move from their differing initial positions to the point at which the agreement can be obtained" (STEELE et al, 1989). The above concept confirms the need for interpersonal relationships as behavioral competence without which you cannot reach a level of agreement.

Closer examination of the three variables of negotiation leads to the following information, as (WANDERLEY, José Augusto, 1998): Power, information and time.

Power - involves the ability to get someone else to do something, otherwise, would be no different. The power is to be circumstantial as the power expert, position or bargaining.

Power sources in organizations are made up of formal authority, control over scarce resources, use the organizational structure as rules and regulations, control of the decision-making process, knowledge and information, and the ability to deal with uncertainty.

The time needs to be seen as part of a process to estimate how soon emerge solutions and ideals agreements. Typically, one party has more control over that time.

The information relates "the knowledge gained through research or instruction; clarification, explanation, statement reporting, enter "(HOUASSIS, 2006).

What should not be done in a negotiation?

- Improvisation and lack of planning;
- Find out the weakness of the opponent and attack him;
- Apply tips and tricks;
- Attempting to manipulate others;
- Assaulting punching the table or intimidating in any way.

The installation and maintenance of an environment in tune with the planning and strategies of a company requires the management of conflicts is made and sought solutions that contribute to sustainable growth of the organization. At this point, it must define what programs can be installed and how they can be developed in practice. (WANDERLEY, José Augusto, 1998) provides valuable tips to those below men-

tioned practical actions:

- Accommodation - disregard the existence of the conflict, denying its existence, diminishing the intensity, or simply treating superficially;
- Domination - Take the use of power to the extreme;
- Commitment - The waiting that each party give in to resolve the conflict;
- Integrative solution of the conflict - In each involved give the final proposal should serve the interests of each, as the best chance to solve the conflict installed.

An integrative conflict solution allows identifying the center points in question, to analyze the facts looking ideal alternatives, and finally deciding in favor of the most favorable solution for all. Getting to YES! (Fisher and Ury). Examples of dialogues that lead to dialogue without deepening or polarize the conflict:

- Please correct me if I'm wrong;
- Recognize what you did for us;
- Our concern is with justice;
- We would like to solve this not based on personal interest and power, but the principles;
- Trust is another matter;
- Can I ask you some questions to see if my data is correct?
- What is the principle behind their action?
- Let me see if I understand what you're saying;
- Allow me that I may go looking for him?
- Let me show you where I find it difficult to follow your reasoning;
- A perfect solution would be;
- If we reach an agreement, if we disagree;
- It was a pleasure to deal with you.

FINAL THOUGHTS

This article can be finalized awakening to the possibility of practical application tips and information for resolving conflicts, clarifying on the positive nature of these, and ensure that it is

fully possible to avoid deepening toward confrontations that may lead to adverse consequences. Seemingly simple tips work perfectly, especially when the behavioral profile of those involved is known.

REFERENCES

BATEMAN T. S., & SNELL, S. A. Administração: Construindo Vantagem Competitiva. São Paulo: Atlas, 1998.

COHEN, H. Você pode negociar qualquer coisa. Record, 1999.

FISHER, R, URY, W. Como chegar ao sim: negociação sem acordos. São Paulo: Solomon, 2014.

HOUASSIS, A. Novo Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa. 2015

ROBBINS, Stephen Paul. 3 ed. Administração: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2002.

WANDERLEY, José Augusto. Negociação total: encontrando soluções, vencendo resistências, obtendo resultados. São Paulo: Editora Gente, 1998.

¹ Human Resources Management MBA (CEDEPE), and Postgraduate Diploma in Knowledge Management (IBGM).

² Master in Business Administration (UFCE), expert Greenbelt (WERKEMA Institute), Management MBA (FGV/UCLA) and Postgraduate Diploma in Knowledge Management (IBGM).

GESTÃO DO CONHECIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR SOBRE A INFLUÊNCIA DAS PESSOAS

Flávia Andreza de Souza¹ e Maria Clara de Lima Leal²



RESUMO: Este artigo tem como objetivo fazer uma reflexão sobre a atuação do capital humano para a Gestão do Conhecimento dentro do ambiente organizacional. Para tanto, foi realizada uma investigação teórica e exploratória envolvendo conceitos, evolução e ciclos da Gestão do Conhecimento, passando também pelo impacto da participação de colaboradores e de gestores. Por fim, identificaram-se elementos consideravelmente importantes para o processo, com destaque para as pessoas, pois são agentes essenciais na geração e no compartilhamento do saber institucionalizado.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão do conhecimento, gestão de pessoas, gestão organizacional.

INTRODUÇÃO

Inicialmente, a Gestão do Conhecimento (GC) voltava-se massivamente para a coleta e armazenamento de dados. Mas, nas últimas décadas, tem buscado seu diferencial competitivo, através de sua usabilidade pelos stakeholders.

Ao longo desse caminho, a sua evolução foi alimentada pela atuação de elementos importantes, que foram passando ao status de essenciais e dentre esses estão as pessoas envolvidas com a organização.

Visando entender um pouco mais esses atores, foi investigado sobre conceitos e evolução da gestão do conhecimento, na próxima seção e sobre os ciclos evolutivos e a influência do capital humano sobre a GC, na seção seguinte.

REVISITANDO ALGUNS CONCEITOS E O PROCESSO EVOLUTIVO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Antes de dialogar sobre Gestão do

Conhecimento é importante passar pelos conceitos de Conhecimento, de Dado e de Informação uma vez que estão entrelaçados nessa discussão.

Sobre dado, Tuomi (1999) fala que eles são elementos que se tornam informações quando combinados em uma estrutura compreensível. Para Davenport e Prusak (1998), dado é um conjunto de fatos distintos e objetivos, relativos a eventos.

Druker (1999, apud COELHO, 2004) assegura que informações são dados interpretados, dotados de relevância e propósito; enquanto Miranda (1999, apud VALENTIM, 2002) afirma serem dados organizados de modo significativo, sendo subsídio útil à tomada de decisão.

Os dados precisam ser trabalhados para que consigam atingir o nível de informação, sendo essa convertida em conhecimento quando um indivíduo consegue ligá-la a outras informações, avaliando-a e entendendo seu significado no interior de um contexto (TUOMI, 2004).

Seguindo essa cadeia de raciocínio, pode-se pensar em conhecimento como sendo informações interligadas que, quando interpretadas, servem de base para alguma tomada de decisão. Para Lacombe e Heilborn (2006), conhecimento também pode ser definido como o conteúdo de valor agregado do pensamento humano, derivado da percepção e manipulação inteligente das informações.

A criação do conhecimento é o ponto de partida para a inovação, recriando o mundo em outra perspectiva. Criar novos conhecimentos significa recriar a empresa e todos dentro dela (NONAKA; TAKEUCHI, 1997).

O homem tem se dedicado em ampliar técnicas para concepção, propagação e utilização do conhecimento, sendo estas atuações conduções para a gestão do conhecimento. Enquanto isso, as organizações devem apoiar os funcionários com criatividade e favorecer circunstâncias de constituição e de compartilhamento do conhecimento.

A Gestão do Conhecimento é um

conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar o conhecimento; estabelecer fluxos que garantam a informação necessária no tempo e formato adequado (BOFF, 2001).

Também pode ser visto como um conjunto de esforços ordenados e sistematizados tendendo a criar um conhecimento novo, expandi-lo na organização para os que precisam dele e incorporá-lo a produtos, serviços e sistemas (LACOMBE, 2005).

Pode ser visto ainda, como em esforços que objetivam tornar o conhecimento de uma organização disponível para aqueles que dele necessitam dentro da mesma (COELHO, 2004).

Ela tem apresentado, nas últimas décadas, um acréscimo constante, favorecido pela Tecnologia da Informação (TI) e Teorias da Gestão Organizacional. Conquistou, inclusive, espaço significativo nas discussões dentro das empresas, que buscam um diferencial competitivo, através de sua usabilidade pelos stakeholders.

Constituindo uma cronologia, pode-se dizer que o início da Gestão do Conhecimento foi em 1987. Uma série de eventos deflagrou o seu surgimento: a Europa passa a valorizar normas da economia aliadas à ciência da computação, antropologia, entre outras; a Ásia passa a exercer influência na interação entre governo, indústrias e escritórios de tecnologia; e os Estados Unidos passam a contribuir com a integração de pessoas, filosofia da pesquisa interdisciplinar e estratégias de negócios. Esse foi um período de intensa propagação da Tecnologia da Informação (SVEIBY, 1998), sendo o ponto de partida da primeira das três fases da GC.

O período da primeira fase teve foco no crescimento da produtividade, onde a busca pela coleta de informação e o máximo de armazenamento possível trouxe um investimento crescente em bancos de dados e melhoria de diversos programas desse ramo.

Na década de 90, a informação tecnológica era vista como um diferencial competitivo e as empresas começaram, diante dos numerosos dados dos clientes, a sistematizá-los de forma que pudessem ajudar na qualidade do atendimento.

Em torno de 1994, com o boom da Word Wide Web, a Gestão do Conhecimento une TI, gestão de pessoas e aprendizado contínuo, surgindo assim à terceira fase. O foco passa a ser na

interatividade, com o surgimento de páginas para compartilhamento de conhecimento. A proposta era que as pessoas tivessem acesso a todo tipo de informação necessária e significativa de forma fácil e rápida, através desses portais.

Atualmente, mesmo diante das evoluções vivenciadas, ainda se avançou pouco sobre estratégias para gerenciar o conhecimento. Por lado, multiplicam-se eventos sobre o tema no mundo todo e no Brasil, somado a criação da Sociedade Brasileira de Gestão do Conhecimento, é possível perceber a importância da temática.

GESTÃO DO CONHECIMENTO: SEUS CICLOS E A INFLUÊNCIA DO CAPITAL HUMANO NA ORGANIZAÇÃO

O desenvolvimento da Gestão do Conhecimento está relacionado com algumas práticas, caracterizadas por: (i) execução regular; (ii) foco para gestão organizacional; (iii) possuir padrões de trabalho e (iv) voltar-se para produção, retenção, propagação e aplicação do conhecimento nas organizações e nas suas relações com o mundo exterior (BATISTA, 2004).

Além disso, a GC envolve diversas etapas, que se estendem da geração do conhecimento até sua aplicação. Dentre as principais, segundo Meyer e Zack (1996), estão: aquisição de dados; refinamento; armazenamento; distribuição e apresentação. Os autores ainda destacam a importância dos conhecimentos estratégicos, uma vez que cooperam para o desempenho das atividades essenciais do negócio e para o desenvolvimento das competências-chave da organização.

Já McElroy (2003), mesmo trazendo o conceito de concepção de valor tácito, descreve um ciclo de vida do conhecimento que consiste nos processos de produção e integração, com uma série de loops de feedback para a memória organizacional, crenças e reivindicações.

Para Dalkir (2005), este circuito aborda um amplo leque de aprendizagem em todas as fontes de conhecimento. Por isso, ele combina os diversos estágios do ciclo de conhecimento em um integrado, envolvendo: criação, compartilhamento e aplicação.

Bukowitz e Williams (2002) afirmam que o ciclo da GC está estruturado em dois tipos de metodologias simul-

tâneas. A primeira é o uso do conhecimento no cotidiano para responder as demandas do mercado. A segunda é a combinação do intelectual com as exigências estratégicas.

Essa prática tem confirmado que o compartilhamento do conhecimento acontece de uma forma positiva sem qualquer remuneração direta e que é mais abrangente do que o ciclo de Meyer e Zack, pois a compreensão do conhecimento tácito e explícito foi incorporada (KIMIZ, 2005).

No ciclo de Wiig (1993), é possível perceber como o conhecimento é criado e utilizado pelos indivíduos dentro das empresas e que é sistematizado em quatro passos: construção; armazenamento; intercâmbio e aplicação do conhecimento. Esse circuito destaca o papel do conhecimento e da habilidade, o uso mercantil do conhecimento, as ressalvas que podem impedir que o conhecimento seja inteiramente aproveitado, as oportunidades e o valor agregado que a organização espera.

Ao fazer um passeio pelas várias propostas de ciclos da Gestão do Conhecimento, pode-se perceber a amplitude de entendimento dos autores investigados. Fala-se: em foco no conhecimento estratégico (MEYER; ZACK, 1996); em incorporação do conhecimento tácito (KIMIZ, 2005); em ciclo iniciado pela aquisição e indo até a apresentação (MEYER; ZACK, 1996).

Entretanto, um elemento é presente em vários dos construtos pesquisados: o envolvimento das pessoas na criação e no compartilhamento do conhecimento (MCELROY, 1999; DALKIR, 2005; WIIG, 1993). Além dos colaboradores, as organizações precisam envolver também os processos e a tecnologia, pois todos estão interligados e não geram resultados de forma isolada.

Inteirando esse aspecto, a Gestão do Conhecimento defende que o saber acumulado pelas pessoas, pela prática do fluxo dos processos e pela rotina dos departamentos pertence também à organização. Em contrapartida, se esse know-how está sistematizado, organizado e compartilhado serve para uso de todos os stakeholders, pois o armazenado de forma institucionalizada é muito mais expressivo do que o apoderamento particular.

Todavia, para uma implantação eficiente da gestão do conhecimento é necessário que gestores e funcionários estejam envolvidos no processo de for-

ma ativa. É preciso ter consciência do significado do conhecimento compartilhado e do papel de cada ator organizacional.

Esse processo é muito mais efetivo quando envolto por uma comunicação clara e sistemática, de forma que a gestão do conhecimento passe a fazer parte da cultura da instituição. É primordial que a cultura organizacional seja favorável à geração, partilha, socialização e transferência de conhecimento (LUCHESE, 2012).

Além de uma comunicação apropriada, é importante que as lideranças participem de maneira intensa para que a implementação ocorra de maneira positiva, pois essa relação deve ser percebida como uma estratégia de negócio (DETIENNE, 2004), o que não permite a ausência dos ocupantes de níveis estratégicos.

O conhecimento está na cabeça das pessoas e na dinâmica dos processos. Se somarmos a isso um adequado sistema de informação gerencial organizado e disseminado, um grande passo está sendo para uma gestão do conhecimento efetiva. O que não pode ser esquecido é que todos esses elementos precisam estar entrelaçados entre si e com a cultura organizacional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para criar uma configuração organizacional propícia à Gestão do Conhecimento, é necessário envolver os valores, a cultura, os procedimentos de trabalho, aos colaboradores e as lideranças da organização, desde o momento da geração até ao compartilhamento da informação.

Atores vitais: pessoas; processos; tecnologia e liderança, através da relação em rede e do protagonismo, fazem acontecer a Gestão do Conhecimento dentro das corporações.

Todavia, o capital humano precisa estar em evidência, pois são elementos chaves nos momentos da geração e da comunicação do conhecimento. Sem deixar de lado, a essencial participação dos gestores como provocadores e motivadores de todo o processo.

REFERÊNCIAS

BATISTA, F. F. Governo que Aprende: Gestão do Conhecimento em organizações do Executivo Federal. Brasília: IPEA, 2004. Disponível em:

<http://repositorio.ipea.gov.br/bits-tream/11058/1857/1/TD_1022.pdf > Acesso em: 28 jul. 2011.

BOFF, L. H. Gestão do Conhecimento. Porto Alegre: Programa de Pós-Graduação em Computação. Notas de aula, 2001.

BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. Manual de Gestão do Conhecimento. Porto Alegre: Bookman, 2002.

COELHO, E. M. Gestão do Conhecimento como Sistema de Gestão para o Setor Público. Revista do Serviço Público. Ano 55, n. 1 e 2, jan-jun. 2004.

DALKIR, K. Knowledge Management in Theory and Practice. Boston: Elsevier, 2005.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK L. Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DETIENNE, K. et al., Toward a model of effective knowledge management and directions for future research: Culture, leadership and CKOs. Journal of Leadership & Organizational Studies, n. 10, pp. 26-43, 2004.

KIMIZ, D. Knowledge Management in Theory and Practice. Boston: Elsevier, 2005.

LACOMBE, F. J. M. Recursos Humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. Administração, Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2006.

LUCHESE, E. S. F. Gestão do Conhecimento nas Organizações. Nota Técnica 221. Companhia de Engenharia de Tráfego. São Paulo, 2012.

MCELROY, M. W. A Framework for Knowledge Management. In: The New Knowledge Management; Complexity, Learning and Sustainable Innovation, Butterworth & Heinemann, Burlington-USA, 2003. p. 38-40.

MEYER, M; ZACK, M. A concepção e implementação de Informações e produtos. Sloan Management Review, v. 37, n. 3, p. 43-59, 1996.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SVEIBY, K. E. A Nova Riqueza das Organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1998.

TUOMI, I. Data is more than knowledge: implications of the reversed knowledge hierarchy for knowledge management and organization memory. Journal of Management Information Systems, v. 16, n. 3, p. 103-117, 1999.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência Competitiva em Organizações. Datagrama-zero Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 4, ago. 2002.

WIIG, K. Knowledge management foundations. Arlington, TX: Schema Press, 1993.

¹ Mestre em Administração pela UFPE e professora do IBGM.
² Graduada em Processos Gerenciais pelo IBGM.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS: A LOOK AT THE INFLUENCE OF PEOPLE

Flávia Andreza de Souza¹ e Maria Clara de Lima Leal²



ABSTRACT: This article aims to reflect on the role of human capital for knowledge management within the organizational environment. For this, a theoretical and exploratory research was carried out involving concepts, trends and cycles of knowledge management, also through the impact of the participation of collaborators and managers. Finally, they identified significantly important elements in the process, especially for people as they are key players in the generation and sharing of knowledge institutionalized.

KEYWORDS: knowledge management, people management, human resources, organizational management

INTRODUCTION

Initially, Knowledge Management (KM) turned massively to the data collection and storage. But in recent decades, they have sought their competitive edge through its usability by stakeholders.

Along the way, their progress was fueled by the performance of key elements, which passed the essential status and among these are the people involved with the organization.

In order to understand a little more these actors was investigated on concepts and evolution of knowledge management in the next section, and about the life cycles and the influence of human capital on the GC in the next section.

REVISITING SOME CONCEPTS AND THE EVOLUTIONARY PROCESS OF KNOWLEDGE MANAGEMENT

Before talking about knowledge management is important permeates the

concepts of Knowledge of Data and Information as they are intertwined in this discussion.

About data, Tuomi (1999) says that they are elements that become information when combined into a comprehensive structure. For Davenport Prusak (1998), data is a set of discrete, objective facts relating to events.

Druker (1999, cited COELHO, 2004) ensures that information is interpreted data, endowed with relevance and purpose; while Miranda (1999, cited VALENTINE, 2002) says that information are organized data significantly, with useful subsidy for making decision.

The data need to be worked out so that they can reach the level of information, while information is converted into knowledge when an individual can link it to other information, evaluating it and understand its meaning within a context (TUOMI, 2004).

Following this chain of reasoning, one can think of knowledge as interrelated information that, when interpreted, are the basis for any decision making. To

Lacombe and Heilborn (2006), knowledge can also be defined as the value-added content of human thought, derived from perception and intelligent manipulation of information.

The creation of knowledge is the starting point for innovation by recreating the world in another perspective. To create new knowledge means to re-create the company and everyone in it (NONAKA and TAKEUCHI, 1997).

The man has been devoted in extending techniques to design, spread and use of knowledge, which are conduction performances for knowledge management. Meanwhile, organizations should support employees with creativity and encouraging conditions for the provision and sharing of knowledge.

Knowledge Management is a set of strategies to create, acquire, share and use knowledge; flows establish guaranteeing the necessary information to time and proper format (BOFF, 2001).

It can also be seen as a set of ordered and systematic efforts tending to create new knowledge, to expand it in the

organization to those who need it, and to incorporate it into products, services and systems (LACOMBE, 2005).

It can still be seen, as in efforts that aim to make the organization knowledge available to those who need it within the same (COELHO, 2004).

It has presented in recent decades, a steady increase, favored by the Information Technology (IT) and Theories of Organizational Management. It has even conquered significant place in discussions within companies, seeking a competitive advantage through its usability by stakeholders.

Constituting a chronology, it can be said that the beginning of knowledge management was in 1987. A series of events triggered its emergence: Europe values standards of the economy allied to computer science, anthropology, among others; Asia starts to influence the interaction between government, industry and technology offices; and the United States begin to contribute to the integration of people, philosophy of interdisciplinary research and business strategies. This was a period of intense spread of Information Technology (SVEIBY, 1998), becoming the starting point of the first of three phases of Knowledge Management.

The period of the first phase was focused on productivity growth, which the search for information gathering and the maximum storage brought a growing investment in databases and improvement of several programs of this area.

In the 90s, the technological information was seen as a competitive advantage and companies began, in front of the numerous customer data, to standardize them so that they could help the quality of care.

Around 1994, with the World Wide Web boom, Knowledge Management unites IT, people management and continuous learning, giving space to the third phase to start. The focus became to be interactivity, with the emergence of pages for knowledge sharing. The idea was that people had access to all sorts of necessary and meaningful information easily and quickly through these portals.

Currently, despite the changes experienced, yet progress was made on some strategies to manage knowledge. By hand, events multiply on the subject worldwide and in Brazil, added the creation of the Brazilian Society of

Knowledge Management; it is possible to realize the importance of this topic.

KNOWLEDGE MANAGEMENT: ITS CYCLES AND ITS INFLUENCE OF HUMAN CAPITAL IN THE ORGANIZATION

The development of knowledge management is related to some practices, characterized by: (i) regular execution; (ii) focus on organizational management; (iii) has working standards; and (iv) return to production, retention, spread and application of knowledge in organizations and in its relations with the outside world (BATISTA, 2004).

Additionally, Knowledge Management involves several steps which extend the knowledge generation to its application. Among the main, according to Meyer and Zack (1996), are: data acquisition; refinement; storage; distribution and presentation. The authors also highlight the importance of strategic knowledge, since together they help to performance of essential business activities and the development of the organization's key competencies.

On the other hand, McElroy (2003), even if bringing the concept of design value implied, describes a life cycle consisting of knowledge in the production and integration processes, a number of feedback loops for organizational memory, beliefs and claims.

To Dalkir (2005), this circuit covers a wide range of learning all sources of knowledge. Therefore, it combines the various stages of the knowledge cycle in an integrated, involving: creation, sharing and application.

Bukowitz and Williams (2002) state that, Knowledge Management cycle is divided into two kinds of concurrent methodologies. The first kind is the usage of knowledge in everyday life to meet the market demands. The second is the combination of the intellectual with the strategic requirements.

This practice has confirmed that knowledge sharing happens in a positive way without any direct compensation and is more comprehensive than Meyer and Zack cycle, as the comprehension of the tacit and explicit knowledge was incorporated (KIMIZ, 2005).

In the cycle of Wiig (1993), it is possible to realize how knowledge is created and used by individuals within companies and that is systematized in four steps: construction; storage; exchange and application of knowledge. This circuit

highlights the role of knowledge and skill, the commercial use of knowledge, the restrictions that can prevent the knowledge to be fully taken advantage of, the opportunities and the added value that the organization expects.

By doing a tour of the various proposals for the Knowledge Management cycles, one can see the breadth of understanding of the studied authors. Speak: focus on strategic knowledge (MEYER & ZACK, 1996); in incorporation of tacit knowledge (KIMIZ, 2005); in cycle initiated by the acquisition until the presentation (Meyer & ZACK, 1996).

However, an element is present in many of the surveyed constructs: the involvement of people in the creation and sharing of knowledge (MCELROY, 1999; DALKIR, 2005; WIIG, 1993). In addition to employees, organizations must also involve the processes and technology, since all are interrelated and do not generate results in isolation.

Acquainting this aspect, knowledge management believes that the knowledge accumulated by the people, by the practice of flow processes and the routine of the departments also belong to the organization. However, if this know-how is systematized, organized and shared is for the usage of stakeholders, as stored in an institutionalized form is much more expressive than the particular seizure.

However, for an efficient implementation of knowledge management it is necessary that managers and employees are involved in actively process. One must be aware of the meaning of shared knowledge and the role of each organizational member.

This process is much more effective when surrounded by clear communication and systematic so that pass knowledge management part of the institution's culture. It is essential that the organizational culture is conducive to generating, sharing, socialization and knowledge transfer (LUCCHESI, 2012).

In addition to proper communication, it is important for leaders to engage in intense way so that implementation occurs in a positive way, because this relationship should be perceived as a business strategy (DÉTIENNE, 2004), which does not allow the absence of the occupants of strategic levels.

Knowledge is in people's minds and in the dynamics of the processes. Add to that a proper organized and wi-

despread management information system, a major step being for effective management of knowledge. What cannot be forgotten is that all these elements need to be intertwined with each other and with the organizational culture.

FINAL THOUGHTS

To create an organizational setting conducive to knowledge management, it is necessary to involve the values, culture, work procedures, employees and the leaders of the organization, from the moment of generation to the sharing of information.

Vital performances: people; processes; technology and leadership members through relationship networking and leadership, make it happen knowledge management within corporations.

However, the human capital needs to be highlighted, as they are key elements in times of generation and communication of knowledge. With that said; the participation of managers as provocative and motivating is essential for the entire process.

REFERENCES

BATISTA, F. F. Governo que Aprende: Gestão do Conhecimento em organizações do Executivo Federal. Brasília: IPEA, 2004. Available on: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1857/1/TD_1022.pdf> Acesso em: 28 jul. 2011.

BOFF, L. H. Gestão do Conhecimento. Porto Alegre: Programa de Pós-Graduação em Computação. Notas de aula, 2001.

BUKOWITZ, W. R.; WILLIAMS, R. L. Manual de Gestão do Conhecimento. Porto Alegre: Bookman, 2002.

COELHO, E. M. Gestão do Conhecimento como Sistema de Gestão para o Setor Público. Revista do Serviço Público. Ano 55, n. 1 e 2, jan-jun. 2004.

DALKIR, K. Knowledge Management in Theory and Practice. Boston: Elsevier, 2005.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK L. Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DETIENNE, K. et al., Toward a model of effective knowledge management and directions for future research: Culture, leadership and CKOs. Journal of Leadership & Organizational Studies, n. 10, pp. 26-43, 2004.

KIMIZ, D. Knowledge Management in Theory and Practice. Boston: Elsevier, 2005.

LACOMBE, F. J. M. Recursos Humanos: princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2005.

LACOMBE, F.; HEILBORN, G. Administração, Princípios e Tendências. São Paulo: Saraiva, 2006.

LUCHESI, E. S. F. Gestão do Conhecimento nas Organizações. Nota Técnica 221. Companhia de Engenharia de Tráfego. São Paulo, 2012.

MCELROY, M. W. A Framework for Knowledge Management. In: The New Knowledge Management; Complexity, Learning and Sustainable Innovation, Butterworth & Heinemann, Burlington-USA, 2003. p. 38-40.

MEYER, M; ZACK, M. A concepção e implementação de Informações e produtos. Sloan Management Review, v. 37, n. 3, p. 43-59, 1996.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação do conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SVEIBY, K. E. A Nova Riqueza das Organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1998.

TUOMI, I. Data is more than knowledge: implications of the reversed knowledge hierarchy for knowledge management and organization memory. Journal of Management Information Systems, v. 16, n. 3, p. 103-117, 1999.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência Competitiva em Organizações. Datagrama-zero Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 4, ago. 2002.

WIIG, K. Knowledge, management foundations. Arlington, TX: Schema Press, 1993.

¹ Master in Administration at UFPE and IBCGM's professor.

² Graduate in Management at IBCGM.

A CRIATIVIDADE COMO FERRAMENTA ESTRATÉGICA NO AMBIENTE EMPRESARIAL: UM DIFERENCIAL COMPETITIVO.

Eder Bruno Cavalcanti do Nascimento¹ e Tiago Tripodi²



RESUMO: O presente artigo apresenta a relevância da criatividade e inovação no ambiente empresarial visando obter vantagem competitiva mercadológica. Distinguindo os conceitos de criatividade e inovação, entende-se que o comportamento criativo é a evolução de um elemento, ideia ou ação já conhecida, enquanto inovação significa a busca pelo novo, por novas alternativas de sobrevivência competitiva empresarial. Sugere-se que o estímulo à criatividade e inovação faz parte do processo criativo por meio do conhecimento, habilidades e atitudes inerentes a homem. Nesse sentido, a criatividade e a inovação permeiam o ambiente empresarial em busca de alternativas para seu aprimoramento e solução de problemas. A abordagem da criatividade e inovação no ambiente empresarial, especificamente, perpassa obrigatoriamente pelos níveis operacional, tático e estratégico e, ao criar ou inovar, busca-se uma vantagem competitiva.

PALAVRAS-CHAVE: Criatividade, inovação, conhecimento, estratégia.

1. INTRODUÇÃO

As mudanças impostas pelo fenômeno da globalização às empresas, a partir de 1970, trouxeram consigo um ambiente de rápido desenvolvimento tecnológico, integração de mercados e aumento da competição global, caracterizado também pela quebra de barreiras geográficas entre os países. (PORTER, 1989). Esse cenário altamente competitivo exigiu a adoção de estratégias de inovação e criatividade em todos os níveis da organização, com finalidade de obter vantagem competitiva duradoura. Nesse sentido, comumente usadas pela administração contemporânea e no ambiente empresarial, a criatividade e inovação possuem capacidade estratégica para gerar vantagem competitiva mercadológica. Michael Porter, (1989) argumenta que os motivos aos quais as empresas têm vantagem sobre seus concorrentes são

devido à pressão existente na indústria a qual participa. A criatividade e a inovação passam a ser o caminho das empresas para alcançarem a vantagem competitiva, seja advinda de novas tecnologias como também de novas formas de fazer as coisas.

Para Alencar, 1995, a criatividade é definida por.

[...] criatividade implica em emergência de um produto novo, seja uma ideia ou invenção original, seja a reelaboração e aperfeiçoamento de produtos ou ideias já existentes. ...não basta que a resposta seja nova; é também necessário que ela seja apropriada a uma dada situação. (ALENCAR, 1995, p. 15).

Thompson, 1995, define criatividade como.

[...] capacidade de olhar os mesmos

fatos que todos, mas visualizando algo distinto neles. Dessa forma, a criatividade requer uma mudança interna que faz com que as pessoas enxerguem as coisas com outros olhos ou descubram o que até então não era visível, propondo novas soluções para situações ou problemas diversos, o que está relacionado em grande parte com o processo de mudança. (THOMPSON, 1995, p.15).

Barreto afirma que "criatividade é uma função psíquica normal, de um cérebro normal, desde que livre do bitolamento excessivo e da depressão. É uma função psicobiológica, inerente a todo ser vivo. Tem apenas que ser reativada, reanimada, treinada." (BARRETO, 1997, p.21)

A criatividade é um dos recursos mais férteis para o homem. A formulação de novas ideias, a reformulação

de fazer a mesma prática gerando melhores resultados, a solução de um problema são exemplos clássicos da criatividade no ambiente empresarial. Nesse sentido essas atitudes tornaram-se intrínsecas aos profissionais. O profissional criativo propõe, aplica e testa alternativas de solução e, no final, por meio da criatividade e da inovação, descobre o “pulo-do-gato”, agindo com ideias criativas.

Para Daolio, (2004) e Quinn, (2003) são as atitudes e comportamentos das pessoas onde podemos encontrar a competência da criatividade, ou ainda, o comportamento criativo e essa tarefa é simples de ser praticada por um gestor. Usando o método observacional podemos analisar como as profissionais fazem melhor o que já vinha sendo feito gerando melhores resultados. Thompson define desta forma: Criatividade é a capacidade de olhar os mesmos fatos que todos, mas visualizando algo distinto neles.

Nesse sentido, o conceito de criatividade difere do conceito de inovação. A inovação é caracterizada pelo profissional que procura caminhos ainda não percorridos, busca produtos e processos realmente novos, oportunidades de mercado ainda não criadas, deseja criar novas tecnologias, inventar a roda, patentear produtos e ou processos (TORRANCE, 1976).

Para o presente artigo sugere-se que inovação e a criatividade são competências complementares e ambas são imprescindíveis na gestão empresarial, quer seja aplicadas nas organizações públicas, privadas ou sociais.

2. DESENVOLVIMENTO DA CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO

2.1. O PROCESSO CRIATIVO

Inicialmente cabe destacar que, nos primórdios, a criatividade era vista como uma inspiração de Deus ao homem e só a partir da década de 50 foram desenvolvidos estudos e pesquisas os quais concluíram que criatividade é intrínseca ao homem e por esse motivo pode ser “nutrida”. Nesse contexto, a criatividade é inata ao homem, razão pela qual pode ser ensinada e aprendida.

Desta forma, a evolução criativa, passa em primeiro lugar, pela vivência de cada indivíduo influenciada pelos problemas e soluções enfrentados na

infância, pelas brincadeiras as quais participou e quais os desafios foram propostos. Além disso, como complemento, temos o exercício em buscar o novo, sair do convencional, analisar caminhos diferentes para traçar metas e objetivos.

Já foi desmistificada a ideia de que pessoas nascem criativas e outras não, no momento em que estudos apresentam a evolução de como as pessoas visualizam saídas e formas diferentes quando são estimuladas. A partir do momento que as pessoas se disponibilizam para viver situações diferentes do seu cotidiano, a mesma passa a ter um estímulo criativo de grande importância para o desenvolvimento da inovação. Produzir algo novo, não é simples. A inovação deve fazer sentido para que seja aceito, do contrário são apenas traços criativos.

O processo criativo é definido por um modelo estruturado de etapas sequenciais para fomentar a criatividade por meio de três princípios básicos: 1) Atenção, 2) Fuga e 3) Movimento. O primeiro passo, atenção, consiste na concentração na situação ou problema. O segundo passo, fuga, consiste em fugir do convencional, do pensamento lógico, é “pensar fora da caixa”. O terceiro e último passo, movimento, consiste em usar, sem reservas, a imaginação para buscar soluções para o problema usando fortemente a improvisação e o pensamento criativo (PLSEK, 2000).

2.1.1 FASES DO PROCESSO CRIATIVO

Para a criatividade de fato existir, é necessário que três elementos se fundam. O conhecimento, que será representado por todo o caminho percorrido e vivido do indivíduo, seus estudos, suas amizades, suas preferências, sua cultura, suas brincadeiras, seus problemas, de fato tudo que pode absorver e aprender constitui seu conhecimento. Este conhecimento pode se tornar mais específico de acordo com os interesses pessoais deste indivíduo. O que leva a outro elemento importante para a formação da ideia criativa, neste caso a habilidade.

A habilidade constitui a competência em trabalhar com determinadas operações, por exemplo, manipular máquinas, a habilidade em tocar instrumentos ou a habilidade em falar, apresentando assim a capacidade de solucionar uma determinada problemática

com êxito.

Para fechar os componentes para uma ideia criativa é preciso ter uma motivação para procurar uma solução. Podemos encontrar exemplos dos mais simples aos mais complexos. Todos os produtos existentes foram fruto de uma motivação, o óculos só foi desenvolvido por conta de uma necessidade específica, assim como, a cadeira, o carro, o avião, o relógio, os calçados, o elevador, todos elaborados com os três componentes, habilidade, motivação e conhecimento.

Tendo a união dos três componentes citados, seguem as etapas do processo criativo, começando pela percepção do problema, quando percebemos que algo precisa ser desenvolvido ou modificado. Em seguida é necessário traçar um objetivo, analisando o que queremos alcançar. Neste momento temos uma base para a construção do novo. Agora, devemos considerar uma solução, de acordo com nosso conhecimento sobre o assunto, buscar associar ideias, oportunidades, possibilidades, selecionar as melhores para solucionar o problema. Por fim, passadas as três primeiras etapas, partiremos para a solução do problema, apresentado como motivação para iniciar todo o processo.

2.1.2 ESTÍMULOS AO DESEMPENHO CRIATIVO

No âmbito empresarial, a criatividade, assim como a inovação, são de extrema importância para o sucesso, a manutenção e desenvolvimento de uma organização, principalmente por meio dos colaboradores, que tem um papel fundamental na vida mercadológica de uma empresa. Para isto, o processo de criação deve ser estimulado, independente da atividade, produtos e serviços oferecidos pela empresa.

O estímulo à criatividade, pode em curto prazo, a partir do momento que for implantado, trazer resultados relevantes, se tornando um diferencial competitivo. As empresas precisam diversificar e melhorar produtos e serviços, analisando as necessidades dos consumidores, além de antecipar demandas, saindo à frente da concorrência.

Para as organizações, porém, é preciso mais do que uma boa ideia criativa. Para colocar uma boa ideia em prática é necessário ter recursos materiais. Quando se trata de produtos e servi-

ços, a inovação na maioria das vezes tem um custo alto atrelado, o que torna esta circunstância, inviável para muitas empresas. Quando falamos em inovação no processo de comunicação, ou na avaliação da burocracia da empresa, a fim de desburocratizar os processos, de certa forma podemos com criatividade, evitar custos.

Existem vários pontos que servem como estímulo ao processo criativo entre os colaboradores. Todos estes estímulos devem ser colocados em prática de forma sistemática e não aleatória. Para criar e pôr em uso rentável novos produtos, processos, serviços e maneiras de fazer negócios, incentive os funcionários a serem criativos e a procurar novas formas de melhorar a sua forma atual de fazer negócios. Para isso é importante apresentar de forma transparente ao profissional, os seus direitos de propriedade sobre as inovações que eles criam.

Tratar as equipes inovadoras como centros de lucro e não como centros de custo, é de grande importância para o sucesso de uma boa ideia. Muitas empresas analisam os estímulos criativos como custo, mas não percebem que o retorno trazido por ótimas ideias, muitas vezes bem simples, supera, e muito, os gastos. Investir em cursos, programas de formação profissional, Desenvolve a capacidade de percepção e análise dos funcionários, incentivando os a produzir novas ideias contextualizadas com a organização.

Outro ponto essencial é permitir que os núcleos criativos sejam formado por pessoas de vários departamentos, desta forma haverá muita troca de informações, diferentes esforços de inovação, alianças e trocas, desenvolvendo o envolvimento pessoal nestas equipes multidisciplinares. A organização não deve deixar de lado, ou menosprezar a premiação aos que desempenham este papel.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução da competição mercadológica no ambiente empresarial é regida pela criatividade e inovação e seu aprimoramento contínuo em busca de vantagem competitiva. Na perspectiva da administração contemporânea passaram a ser o antídoto que visando à longevidade da empresa no mercado.

Indubitavelmente, a construção e o alinhamento do pensamento criativo

com a missão e visão empresarial é primeiro passo para a melhoria do nível de inovação nas empresas. Essa construção permite mudanças de curto, médio e longo prazo as quais influenciam comportamento dos gestores e colaboradores, resultando em alternativas de solução para problemas, conflitos e dificuldades, bem como melhoria do resultado estratégico da organização, possibilitando encontrar novos padrões diante de situações inesperadas por meio de um ambiente amigável, livre e estimulante ao pensamento criativo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALENCAR, E. M. L. S. *Criatividade*. 2ª. ed. Brasília: Universidade de Brasília, 1995.

BARRETO, R. M. *Criatividade no trabalho e na vida*. São Paulo: Summus, 1997.

BESSANT, John; TIDD, Joe. *Inovação e empreendedorismo*. S/L: bookman, 2009.

DAOLIO LC. *Perfis e competências: retrato dos executivos, gerentes e técnicos*. São Paulo (SP): Érica 2004.

ESCOLA DE ARTE E DESIGNER. O processo criativo, disponível em <http://www.abra.com.br/artigos/54-o-processo-criativo>. Acesso em: 15 set. 2015.

PLSEK, Paul. Complexity and quality: new models for the new century. In: ANNUAL QUALITY CONGRESS, 54., 2000, Indianapolis. Proceedings... Indianapolis: ASQC, 2000. p. 150-157.

PORTER, Michael E. *Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior*. 17 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

QUINN ER, Thompsom PM, Faerman RS, MCGrath M. *Competências gerenciais: princípios e aplicações*. Rio de Janeiro (RJ): Elsevier; 2003.

SCHUMPETER, J. A. *A teoria do desenvolvimento econômico*. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SROSSET, *Processo de Mudança: Contato e Criatividade*, disponível em

<http://www.srosset.com.br/monografias/processo-de-mudanca.html>. Acesso em: 18 ago. 2015.

TORRANCE EP. *Criatividade - medidas, testes e avaliações*. São Paulo (SP): Editora IBRASA; 1976.

¹ Professor do Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing (IBGM) - Recife/PE. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco.

² Professor do Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing (IBGM) - Recife/PE. Mestrando em Ciências da Educação

CREATIVITY AS A STRATEGIC TOOL IN THE BUSINESS ENVIRONMENT: A COMPETITIVE DIFFERENTIAL

Eder Bruno Cavalcanti do Nascimento¹ e Tiago Tripodi²



ABSTRACT: This article presents the importance of creativity and innovation in the enterprise environment to obtain marketing competitive advantage. Distinguishing the concepts of creativity and innovation, it is understood that creative behavior is the evolution of an element, idea or action already known, while innovation means the search for the new, for new alternatives of competitive business survival. It is suggested that the encouragement of creativity and innovation is part of the creative process through knowledge, inherent in man skills and attitudes. Through this perspective, creativity and innovation permeate business environment in search of alternatives for its improvement and troubleshooting. The approach of creativity and innovation in business environment, specifically, must permeate the operational, tactical and strategic levels, and while creating or innovating something, aims a competitive advantage.

KEYWORDS: creativity, innovation, knowledge, strategy

1. INTRODUÇÃO

The changes imposed by the globalization phenomenon to enterprises, since 1970, brought with it a rapid technological development environment, integration of markets and increased global competition, also characterized by the breakdown of geographical barriers between countries. (Porter, 1989). This highly competitive scenario required the adoption of innovative strategies and creativity at all levels of the organization, in order to obtain lasting competitive advantage. In this sense, commonly used by contemporary administration and the business environment, creativity and innovation have strategic ability to generate marketing competitive advantage. Michael Porter (1989) argues that the reasons for which the companies have an advantage over your competitors are due to the existing pressure in the industry

which it participates. Creativity and innovation are now the way of businesses to achieve competitive advantage, whether arising out of new technologies as well as new ways of doing things.

To Alencar, 1995, creativity is defined by:

[...] Creativity implies emergence of a new product, be it an idea or original invention is the redesign and improvement of existing products or ideas "" ... not simply the answer is new; it is also necessary that it be appropriate to a given situation. (ALENCAR, 1995, p. 15).

Thompson, 1995, defines creativity as:

[...] Ability to look the same facts that all but see something different in them. Thus, creativity requires an internal change that causes people to look at things with fresh eyes and

find out what hitherto was not visible, proposing new solutions to situations and different problems, which are related largely to the process of change. (THOMPSON, 1995, p.15).

Barreto affirms that "Creativity is a normal mental function in a normal brain, provided free of excessive bitolamento and depression. It is a psychological function inherent in every living thing. It has only to be revived, reanimated, trained." (BARRETO, 1997, p.21)

Creativity is one of the most fertile resources for man. The formulation of new ideas, the reformulation of doing the same practice generating better results, the solution of a problem are classic examples of creativity in the business environment. In this sense these attitudes have become intrinsic to professionals. The creative professional

propose, implement and test alternative solutions and ultimately, through creativity and innovation, discovers the "leap-of-cat," acting with creative ideas.

To Daolio (2004) and Quinn (2003) are the attitudes and behaviors of people where we can find the power of creativity, or creative behavior and the task is simple to be practiced by a manager. Using the observational method we can analyze how the pros do better what was already being done generating better results. Thompson defines this way: Creativity is the ability to look at the same facts that all but see something different in them.

In this sense, the concept of creativity differs from the concept of innovation. Innovation is characterized by seeking professional paths not yet traveled, search products and really new processes, market opportunities not yet created, you want to create new technologies, invent the wheel, patented products and or processes (TORRANCE, 1976).

For this article it is suggested that innovation and creativity are complementary and both are essential skills in business management, whether applied in public, private or social organizations.

2.DEVELOPMENT OF CREATIVITY AND INNOVATION

2.1 CREATIVITY PROCESS

Initially it is noteworthy that in the early days, creativity was seen as an inspiration from God to man and only from the 50's were developed studies and research which concluded that creativity is intrinsic to man and therefore can be "nourished". In this context, creativity is innate to man, which is why it can be taught and learned.

Thus, the creative evolution, goes first, by the experiences of each individual affected by the problems and solutions faced in childhood, the games which took part and what challenges have been proposed. Moreover, in addition, we exercise in seeking the new, leave the beaten track, analyze different ways to set goals and objectives.

It has been Demystified the idea that people are born and other creative not at the moment have the evolution studies of how people visualize different forms and outputs when stimulated. From the moment that people volunteer to live different situations of

everyday life, it is replaced by a creative stimulus of great importance to the development of innovation. Produce something new, it is not simple. Innovation must make sense to be accepted, otherwise are just creative traits.

The creative process is defined by a structured model of sequential steps to foster creativity through three basic principles: 1) Warning 2) Leakage and 3) Movement. The first step, attention is to concentrate on the situation or problem. The second step, escape is to escape the conventional, logical thinking is "thinking outside the box". The third and final step, movement, is to use, without reservation, the imagination to find solutions to the problem heavily using improvisation and creative thinking (PLSEK, 2000).

2.1.1 PHASES OF CREATIVITY PROCESS

To the fact that creativity exists, it is necessary that three elements are based. The knowledge, which will be represented by the entire journey and lived the individual, their studies, their friendships, their preferences, their culture, their sports, their problems, in fact everything that can absorb and learn is their knowledge. This knowledge can become more specific according to the personal interests of that individual. Which leads to another important element in the formation of the creative idea, in this case the ability.

The ability is competence in working with operations You determine, for example, manipulate machines, the ability to play instruments or the ability to speak, thus providing the ability to solve a particular problem successfully.

To close the components for a creative idea it must have a motivation to seek a solution. We can find examples of the simplest to the most complex. All existing products were the result of a motivation, the glasses was developed only because of a specific need, as well as the chair, the car, the airplane, the watch, the shoes, the elevator, all of all three components, ability, motivation and knowledge.

With the union of the three aforementioned components, follow the steps of the creative process, beginning with the perception of the problem, when we realize that something needs to be developed or modified. Then it needs to draw a goal, analyzing what we want to achieve. Right now we

have a base to build the new. Now we must consider a solution, according to our knowledge on the subject, seeking to associate ideas, opportunities, possibilities, select the best to resolve the issue. Finally, past the first three steps, we leave for the solution of the problem presented as motivation to start the whole process.

2.1.2 STIMULUS TO CREATIVE PERFORMANCE

In the business context, creativity, and innovation are paramount to success, the maintenance and development of an organization, especially by employees, which plays a key role in the marketing life of a company. For this, the process of creation should be encouraged, regardless of activity, products and services offered by the company.

Promoting creativity, can in the short term, from the moment it is deployed, bringing relevant results, becoming a competitive advantage. Companies need to diversify and improve products and services, analyzing consumer needs, and anticipate demands, coming out ahead of the competition.

For organizations, however, it takes more than a good creative idea. To put a good idea into practice is necessary to have material resources. When it comes to goods and services, innovation most often has a high cost linked, which makes this condition, unfeasible for many companies. When we talk about innovation in the communication process, or in the company of the bureaucracy of the evaluation in order to reduce the bureaucracy of processes in a way we can creatively avoid costs.

There are several points that serve as a stimulus to the creative process among employees. All these stimuli must be put into practice systematically and not random. To create and put into profitable use new products, processes, services and ways of doing business, encourage employees to be creative and to look for new ways to improve your current way of doing business. For this it is important to present transparent to the professional, their property rights on innovations they create.

Treat innovative teams as profit centers rather than cost centers, it is of great importance to the success of a good idea. Many companies analyze the creative stimuli such as cost, but

do not realize that the return brought by great ideas, often very simple, beats, and much, spending. Invest in courses, vocational training programs, develops the ability of insight and analysis of employees, encouraging them to produce new ideas in context with the organization.

Another essential point is to allow creative core is made up of people from various departments, so there will be a lot of exchange of information, different innovation efforts, alliances and exchanges, developing personal involvement in these multidisciplinary teams. The organization must not ignore or belittle the award for acting in this role.

3. FINAL THOUGHTS

The evolution of market competition in the business environment is governed by creativity and innovation and its continuous improvement in search of competitive advantage. From the perspective of contemporary management became the antidote aimed at the company's longevity in the market.

Undoubtedly, the construction and alignment of creative thinking with the mission and business vision is the first step towards improving the level of innovation in enterprises. This construction allows short-changes, medium and long term which influence the behavior of managers and employees, resulting in alternative solutions to problems, conflicts and difficulties, as well as improving the strategic outcome of the organization, making it possible to find new standards in the face of unexpected situations by through a friendly, free and stimulant to creative thinking.

REFERENCES

ALENCAR, E. M. L. S. *Criatividade*. 2ª ed. Brasília: Universidade de Brasília, 1995.

BARRETO, R. M. *Criatividade no trabalho e na vida*. São Paulo: Summus, 1997.

BESSANT, John; TIDD, Joe. *Inovação e empreendedorismo*. S/L: bookman, 2009.

DAOLIO LC. *Perfis e competências: retrato dos executivos, gerentes e técnicos*. São Paulo (SP): Érica 2004.

ESCOLA DE ARTE E DESIGNER. O processo criativo, disponível em <http://www.abra.com.br/artigos/54-o-processo-criativo>. Acesso em: 15 set. 2015.

PLSEK, Paul. Complexity and quality: new models for the new century. In: ANNUAL QUALITY CONGRESS, 54., 2000, Indianapolis. Proceedings... Indianapolis: ASQC, 2000. p. 150-157.

PORTER, Michael E. *Vantagem Competitiva: criando e sustentando um desempenho superior*. 17 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

QUINN ER, Thompsom PM, Faerman RS, MCGrath M. *Competências gerenciais: princípios e aplicações*. Rio de Janeiro (RJ): Elsevier; 2003.

SCHUMPETER, J. A. *A teoria do desenvolvimento econômico*. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SROSSET, *Processo de Mudança: Contato e Criatividade*, disponível em <http://www.srosset.com.br/monografias/processo-de-mudanca.html>. Acesso em: 18 ago. 2015.

TORRANCE EP. *Criatividade - medidas, testes e avaliações*. São Paulo (SP): Editora IBRASA; 1976.

¹ Professor do Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing (IBGM) - Recife/PE. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco.

² Professor do Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing (IBGM) - Recife/PE. Mestrando em Ciências da Educação.

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: COMO IDENTIFICAR E RECONHECER TALENTOS NAS ORGANIZAÇÕES

Daiane Gomes, Leidiany Neves, Livia Dayane, Maria Djanine, Maria Emilia, Raiza Barreiro, Walquiza Michellany¹ e Ana Paula Noriko².



RESUMO: A grande necessidade existente nas organizações é ter profissionais qualificados, que possam desenvolver atividades com eficiência, proporcionando o crescimento mútuo. Um dos maiores paradigmas da era industrial já foi quebrado, que era o fato do homem ser visto como “máquina” dentro da organização. A realidade atual é outra, vivemos a era da valorização do capital humano. Dentro dos subsistemas de recursos humanos destacaremos o modelo consideravelmente eficaz na gestão estratégica de pessoas: a avaliação de desempenho agregada a gestão de talentos. Diante disso, este artigo busca, através de pesquisa bibliográfica, refletir sobre as formas para desenvolver os processos necessários para agregar e manter os talentos nas organizações através da avaliação de desempenho. Apresentando que para o sucesso das organizações é necessário o redesenho na gestão dos recursos humanos, para atender as necessidades tanto da empresa quanto dos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE: Talentos, recursos humanos, gestão.

1. INTRODUÇÃO

As organizações estão, a cada dia, mais preocupadas com o cumprimento de prazos e metas que consequentemente trarão resultados eficientes e eficazes. Para o bom andamento da parte interna e externa das organizações é fundamental obter os processos da avaliação de desempenho. Segundo Gil (2001) a gestão de pessoas visa ao trabalho em conjunto para promoção de objetivos, tanto da organização quanto do próprio indivíduo.

O sistema de avaliação verifica o grau de competência individual. “Na realidade, a avaliação do desempenho é um processo dinâmico que envolve o avaliado e seu gerente e seus relacionamentos e representa uma técnica de direção imprescindível na atividade administrativa de hoje” (CHIAVENATO, 2008, p. 241).

Através da avaliação de desempenho a organização consegue avaliar o nível de desenvolvimento dos colaboradores, com o propósito de ver os pontos fortes e os que podem ser melhorados.

Avaliação do desempenho constitui a maneira pela qual os fornecedores internos e clientes internos avaliam as competências individuais de uma pessoa com a qual mantém relacionamentos de trabalho e fornecem dados e informações a respeito de seu desempenho e competências individuais para a sua melhoria contínua (CHIAVENATO, 2008, p. 241).

A avaliação de desempenho guia várias diretrizes dentro das organizações, acompanhando o desempenho dos colaboradores. As empresas podem usar essas informações para promover, transferir, identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores, e até demissões, porém, esta última não é a causa final da avaliação de desempenho, pois alguns colaboradores veem como forma de punição, mas isso acontece quando a avaliação de desempenho é mal aplicada (ROBBINS, 2005).

As organizações requerem cada vez mais profissionais completos, que forneçam à empresa, resultados. A avaliação de desempenho faz com que o colaborador sintam-se como parte im-

portante na organização.

É nítido que pela avaliação é possível identificar pessoas talentosas, que venham a dar resultados positivos à empresa (CHIAVENATO, 2008).

A importância de agregar em sua cultura a valorização do desempenho humano tem sido de forma estratégica o grande foco abordado pelo departamento de recursos humanos, localizando os talentos, reduzindo os pontos falhos, e reorganizando as estruturas, proporcionando assim o sucesso de uma organização.

Por isso esse tema torna-se relevante para a área de recursos humanos, já que ele pode atuar diretamente desenvolvendo o senso crítico e a autonomia, entre colaborador e empresa, fazendo com que ambos sigam na mesma direção e com os mesmos objetivos para promover o crescimento individual e grupal.

Visto que a grande dificuldade nas organizações é a resistência por parte dos colaboradores quanto à avaliação de desempenho, como ferramenta de desenvolvimento. Os mesmos não acreditam no reconhecimento de suas habilidades, e que seu crescimento in-

dividual possa acontecer. Essa convicção vem a partir de antigas concepções existentes nas empresas.

Enfatizando que a avaliação é ação e não julgamento é a maneira de acompanhar os avanços, retrocessos e processos de construção do conhecimento do colaborador. A avaliação de desempenho serve para permitir que a organização estabeleça políticas de desenvolvimento de seus funcionários nos quesitos necessários ao melhor desempenho e utilização dos talentos disponíveis (ANDREASSI, 1994 apud LOTTA, 2002).

Mediante o quadro citado, este trabalho pretende refletir sobre as formas para desenvolver os processos necessários para agregar e manter os talentos nas organizações através da avaliação de desempenho. Para tanto, buscaremos: descrever de forma objetiva a teoria de avaliação de desempenho; compreender as formas para identificar e reconhecer os talentos de acordo com o nível de capacidade apresentada e necessidade da organização.

2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

O presente artigo é de natureza bibliográfica de natureza exploratória, tendo como característica principal auxiliar o pesquisador e leitores no exercício reflexivo e crítico sobre o tema em estudo. Foram feitas buscas em livros acadêmicos e bases de dados a partir da temática estudada. Diante da escolha dos materiais foram feitas leituras seletivas e interpretativas, buscando ideias relevantes ao estudo que serão apresentadas no tópico a seguir.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

O fato de avaliar algo está presente no dia a dia das pessoas, seja para avaliar questões financeiras, o que gosta ou não, entre outras coisas. E por desempenho entende-se o esforço para fazer algo. Na área organizacional, avaliar o desempenho é de extrema importância, principalmente quando se trata do capital humano, pois são pessoas que fazem uma empresa, e por este motivo, quanto mais eficiente for o desempenho humano, mais oportunidades de crescer a empresa terá.

no constitui um poderoso meio de resolver problemas de desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados, das competências que ela oferece e do seu potencial de desenvolvimento (CHIAVENATO, 2008, p.241).

Com a avaliação é possível que o colaborador possa se autoexaminar e conhecer suas habilidades e as desenvolver dentro da organização, podendo ser feito por pessoas ao seu redor seja inferior, igual ou superior ao colaborador que pode ter habilidade maior de reconhecer os pontos a serem melhorados (ROBBINS, 2005).

Uma organização pode criar seus próprios métodos de avaliação de desempenho, de acordo com seus objetivos ou guiando-se a partir das avaliações já existentes adequando-as à sua realidade.

Nas organizações os métodos de avaliação variam muito, entretanto iremos destacar os dois modelos mais utilizados nas empresas:

Auto Avaliação: o próprio colaborador realiza sua avaliação, consegue influenciar questionamentos pessoais e costuma ser bem visto pelos demais. Contudo nem sempre o que o avaliado pontua é o mesmo que o seu superior destaca (ROBBINS, 2005).

Avaliação 360°: É como um círculo que gira 360° ao redor do colaborador que está sendo avaliado. Sendo assim, esse círculo engloba as pessoas que participarão da avaliação, que são as que têm contato com o avaliado, podendo ser: gerente, colegas de trabalho, subordinados, clientes, fornecedores, etc (CHIAVENATO, 2008).

Nesse método de avaliação, as pessoas que giram em torno de 360° do avaliado, respondem perguntas, em forma de formulário. O avaliado também responde o questionário, mostrando assim seu ponto de vista em relação aos assuntos abordados (CHIAVENATO, 2008).

Esses formulários vão gerar outro que indicará o resultado das informações recolhidas e quais as medidas a serem tomadas em relação ao avaliado.

O método 360° leva a empresa à mais diversas informações a respeito do avaliado, dados que vem de vários pontos de vista, e devem ser analisadas com atenção e entender a importância disto na vida do funcionário.

Na avaliação 360°, embora o sistema seja compreensivo e compare todas as avaliações, poderá haver preconceito (CHIAVENATO, 2008).

Estas informações levantam questões como: trabalho em equipe, eficiência e eficácia do funcionário, adaptação ao ambiente de trabalho e as responsabilidades que lhe são atribuídas. Segundo Chiavenato (2008, p. 261), “o foco é predominantemente gerencial e comportamental”.

A implantação do sistema da gestão do desempenho faz com que os gestores visualizem seus avaliados de forma a que estes juntos possam apresentar resultados melhores.

A cada dia a avaliação de desempenho se torna fundamental nas instituições, pois por meio dela é possível enxergar valores no funcionário, os problemas internos e absorver valores positivos, além de garantir a qualidade tão almejada, sendo muito importante uma organização saber aplicar a avaliação de desempenho, uma vez que trará melhorias e ajustes em determinadas falhas, além de promover a qualificação do capital humano que esta sendo avaliado. No qual também pode lapidar os talentos que os superiores imediatos têm em mãos (GIL, 2001).

Quando uma organização descreve um cargo, faz-se uma expectativa de papel, ou seja, cita os deveres e responsabilidades que serão as atividades diárias que o indivíduo deve cumprir.

No entanto entre o desempenho real e o desempenho esperado existe um hiato, que se denomina como discrepância de desempenho (GIL, 2001).

Um sistema de avaliação de desempenho tecnicamente elaborado é importante, pois auxilia na identificação causas do desempenho deficiente, atinge um nível de profundidade, estabelecendo perspectivas com a participação do funcionário, além de constituir um meio de desenvolver os recursos humanos, sendo possível identificar formas de melhoria contínua para a organização (GIL, 2001).

É de grande importância para todos saber dar e receber opinião nas avaliações, e analisar com seriedade todas as informações, pois as pessoas são peças chave na organização. Então como seu desempenho pode ser avaliado e até mesmo reconhecido?

Como em qualquer organização existem pessoas com expectativas e

reações diferentes uma das outras. Do ponto de vista organizacional, o investimento no colaborador é a grande oportunidade que as empresas têm de demonstrar a eficiência na gestão de desenvolvimento dos talentos humanos, porém algumas empresas não o veem dessa forma e sim como um gasto que poderia ser evitado (MEIRELES; MELO; ESTENDER, 2008).

Então como fazer com que os funcionários e as organizações mudem suas perspectivas de crescimento e desenvolvimento? Daí a necessidade do processo de identificação e a retenção dos talentos através da avaliação de desempenho, como forma de reduzir a alta rotatividade, com o monitoramento e estudo de cada profissional, seu comportamento, conhecendo suas referências, características e seu potencial (MEIRELES; MELO; ESTENDER, 2008).

Para entendermos a gestão dos talentos nas organizações, precisamos compreender: O que é um talento humano?

Pessoas com talento são pessoas com dom e habilidades especiais em uma ou várias áreas. Quando nascemos com talento, podemos chamá-lo de dom, "donativo; dádiva; dotes naturais; título honorífico, que precede os nomes próprios em certas categorias sociais". (BUENO, 1996, p.221 apud CARLETTO; FRANCISCO; PILATTI, 2004, p.02).

A gestão de talentos, na organização é uma das grandes estratégias para garantir o sucesso destes nas empresas.

Gerir talento humano está se tornando indispensável para o sucesso das organizações. Ter pessoas não significa necessariamente ter talentos. E qual a diferença entre pessoas e talentos? Um talento é sempre um tipo especial de pessoa. E nem sempre toda pessoa é um talento. Para ter talento a pessoa precisa ter algum diferencial que a valorize (CHIAVENATO, 2004, p.52 apud PELOSO; YONEMOTO, 2014, p.04).

Um talento é um componente de grande valor e como tal deve ser renovado e preservado. Cada colaborador possui um nível de alcance de seus objetivos, cabe à organização rever seus conceitos, detectar seus problemas,

e tentar resolvê-los da melhor forma possível, apresentando aos seus associados suas reais intenções para que o processo de avaliação não se torne fatigante e sem credibilidade (PELOSO; YONEMOTO, 2010).

Assim realocar os talentos de acordo com os resultados alcançados representa em si a própria competência do indivíduo, porém esta realocação deve ser feita sem favoritismo por parte da gestão e no momento oportuno, por meritocracia do funcionário, de acordo com suas habilidades, com o perfil da função, com o constante aprimoramento de suas características (MEIRELES; MELO; ESTENDER, 2008).

Toda a capacidade do indivíduo é medida, avaliada e monitorada durante toda a sua permanência na empresa. É importante reforçar que todos os dados coletados com as avaliações devem ser armazenados em banco de dados da empresa para que o histórico e a evolução do colaborador possam ser acompanhados. O banco de talentos possibilita aos gestores sucesso na tomada de decisões futuras. (CHIAVENATO, 2008).

Podemos então assim dizer que: Tão importante quanto identificar os talentos humanos é desenvolvê-los (PELOSO; YONEMOTO, 2010).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aprendemos que, se a avaliação de desempenho for aplicada de forma correta, proporcionará tanto a empresa quanto ao colaborador benefícios mútuos. A aplicação dela depende da maturidade do avaliador em passar o procedimento, e ao avaliado ser perspicaz e perceber as oportunidades e diretrizes que pode conquistar após o processo.

A avaliação deve ser feita de forma planejada, e o avaliador deve acreditar no trabalho que faz, passando confiabilidade no processo que está sendo realizado. Quanto aos talentos, estes não podem ser desperdiçados, e devem ser descobertos e reinventados sempre, pois cada indivíduo possui características e expectativas distintas, que o tornam único.

O departamento de recursos humanos deve valorizar a avaliação de desempenho com o propósito de motivação dos colaboradores e sucesso da organização. Assim, fica evidente a necessidade de disseminar as infor-

mações sobre a pesquisa e aplicação da avaliação 360° nas organizações. Vemos sua importância e sua relevância nas empresas, pois esta avalia o colaborador e todos que estão ao seu redor, e seu estudo é de grande utilização.

E para as organizações nossa sugestão é a implantação do método de avaliação de desempenho em sua gestão, agregada à ferramenta de gestão de talentos, que é uma grande estratégia para o sucesso destes. Sabendo que uma empresa com uma visão ampla, e que aplica o método de forma eficiente e eficaz proporciona desenvolvimento empresarial e profissional.

REFERÊNCIAS

CARLETTO, Balduir. ; FRANCISCO, Antonio C. de.; PILATTI, Luiz A. A seleção de talentos na gestão por competências. XI SIMPEP. Bauru. p. 01-06. 08-10 Novembro. 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

GIL, Antonio C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LOTTA, Gabriela S. Prêmio gestão empresarial – Empresa JR- Avaliação de desempenho na área pública: perspectivas e propostas frente a dois casos práticos. RAE – eletrônica, v.1, n.2, p.2-12, jul-dez. 2002.

MEIRELES, Claudia A.; MELO, Rogério B.; ESTENDER, Antônio C. Estudo de caso: Gestão de pessoas e avaliação de desempenho nas organizações. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v. 7, n.2, p.23-39, TRI II.

PELOSO, Ayslan C.; YONEMOTO, Hiroshi W. Atração, desenvolvimento e retenção de talentos. Intertemas/Unioledo. ETIC- Encontro de iniciação científica- ISSN 2176-8498, v.6, n.6, p. 01-22., 2010

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 11.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

¹ Graduada em Gestão de Recursos Humanos pelo Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing – Faculdade IBGM

² Orientadora da pesquisa. Psicóloga, Mestre em Psicologia Clínica, discente e coordenadora do curso de Psicologia do Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing – Faculdade IBGM

PERFORMANCE EVALUATION: IDENTIFYING AND RECOGNIZING TALENT IN ORGANIZATIONS

Daiane Gomes, Leidiany Neves, Livia Dayane, Maria Djanine, Maria Emilia, Raiza Barreiro, Walquizia Michellany¹ e Ana Paula Noriko².



ABSTRACT: The large existing need in organizations is having qualified professionals who can develop activities efficiently, providing mutual growth. One of the major paradigms of the industrial age was already broken; it was to see the workers as “machines” in the organization. The current reality is different; we live in the era of development of human resources. Within the human resources subsystems highlight the considerably effective model in the strategic management of people: the evaluation of performance aggregate to talent management. Thus, this article aims, through literature resource, to reflect on ways to develop the needed processes to aggregate and keep talent in organizations through performance evaluation. Presenting that to the success of organizations is necessary to redesign the management of human resources, to meet the needs of both the company and the employees.

KEYWORDS: talents, human resources, management

1 INTRODUCTION

Organizations are every day more concerned with meeting deadlines and goals which eventually will bring efficient and effective results. For the smooth running of the internal and outside organizations is crucial to get the performance evaluation processes. According to Gil (2001) the management of people is intended to work together to promote the goals of both the organization and the individual.

The evaluation system checks the degree of individual responsibility. “In fact, the performance assessment is a dynamic process involving the assessed, its manager and their relationships; it is also an essential management technique in administrative activity today” (CHIAVENATO, 2008, p. 241).

Through the performance evaluation organization can assess the level of development of its employees, in order to see the strengths and what can be improved.

Performance evaluation is the way in which domestic suppliers and internal

customers assess the individual skills of a person with whom maintain working relationships and provide data and information about their performance and individual skills for their continuous improvement (CHIAVENATO, 2008, p. 241).

The performance evaluation guides various policies within organizations, monitoring the performance of employees. Companies can use this information to promote, transfer, identifying training and development needs of employees, and even layoffs, but the latter is not the ultimate cause of performance evaluation, as some employees see it as a form of punishment, but it happens when the performance evaluation is misapplied (ROBBINS, 2005).

Organizations require increasingly complete professionals who provide the company results. Performance evaluation makes the employee feels like an important part of the organization.

It is clear that the evaluation is possible to identify talented people, which may give positive results to the company (CHIAVENATO, 2008).

The importance of adding in their culture enhancement of human performance has been strategically most focus approached by the human resources department, locating talent, reducing points of failure, and rearranging the structures, thus providing a successful organization.

So this issue becomes relevant to the area of human resources, as it can act directly developing critical thinking and autonomy, between employees and company, making both of them to follow the same direction and with the same objectives to promote individual and group growth.

Since the great difficulty in organizations is resistance from employees regarding the evaluation of performance, as a development tool. They do not believe in the recognition of their skills, and that their individual growth can happen. This belief comes from old existing concepts in companies.

Emphasizing that the assessment is action and no judgment is the way to monitor the progress, setbacks and employees processes of knowledge-building. The performance evaluation allows the organization to establish develop-

ment policies of its employees in the necessary requirements for better performance and use of available talent (ANDREASSI 1994 cited LOTTA, 2002).

Using the scenario mentioned, this paper aims to reflect on ways to develop the needed processes to aggregate and keep talent in organizations through performance evaluation. Therefore, we will seek: to describe objectively the performance evaluation theory; understand ways to identify and recognize the talents according to the level of capacity presented and needs of the organization.

2 METHODOLOGY DESIGN

This article has a bibliographic and exploratory nature; the main feature helps researchers and readers with reflective and critical exercise on the subject under study. Searches were made in academic books and databases from the studied subject. Faced with the choice of materials selective and interpretative readings were taken, seeking relevant ideas to the study to be presented in the next section.

3 THEORETICAL REFERECES

The fact of evaluating something is present in the daily lives, is to assess financial issues, likes and dislikes, among other things. And performance means the effort to do something. In the organizational area, assess the performance has utmost importance, especially when it comes to human capital, as the company is made by the people, and therefore, the more efficient the human performance is, the more opportunities to grow the company have.

Actually, performance evaluation is a powerful way to solve performance problems of each person, depending on the activities the person performs, the goals and results to be achieved, the competencies that the person offers and its development potential (CHIAVENATO, 2008, p.241).

With the evaluation it is possible that the employee may be able to self-evaluate and meet and develop their skills in the organization. The evaluation can be performed by people around it does not matter if they are below, same level or above the employee, as long as they have greater ability to recognize

the points to be improved (ROBBINS, 2005).

An organization can create its own performance evaluation methods, according to its goals or leading up from evaluations already existing tailoring them to its reality.

In organizations, evaluation methods vary greatly. However, we will highlight the two most commonly used models in business:

Self-Assessment: the employee carries out its own assessment, is able to influence personal questions and it is often well regarded by the others. But not always the topics highlighted by the evaluated are the same highlighted by its superior (ROBBINS, 2005).

360° Assessment: It's like a circle that rotates 360° around the employee being evaluated. So this circle includes people who participate in the evaluation, which are those that have contact with the evaluated and may be: manager, co-workers, subordinates, customers, suppliers, etc. (CHIAVENATO, 2008).

In this evaluation method, people who are around 360° of the evaluated, answer questions, shaped form. The assessed also answers the questionnaire, showing his or her point of view regarding the issues addressed (CHIAVENATO, 2008).

These forms will generate another that will indicate the result of information gathered and the measures to be taken in relation to assessed.

The 360° method provides to the company the most diverse information about the evaluated. Those data come from various points of view, and should be analyzed carefully to understand the importance of it in the employee's life. On 360° evaluation, although the system is comprehensive and compare all assessments, there may be prejudice (CHIAVENATO, 2008).

This information raises questions as: teamwork, efficiency and employee effectiveness, adaptation to the workplace and the responsibilities assigned to it. According to Chiavenato (2008, p. 261), "the focus is predominantly managerial and behavioral".

The implementation of the performance management system makes managers view their assessed so that they together can deliver better results.

Every day performance evaluation becomes fundamental in the institutions, because, through it, it is possible to visualize values of the employee, the

internal problems and absorb positive values, and ensures the quality as desired, it is very important for an organization to be able to apply the evaluation performance, as it will bring improvements and adjustments in certain gaps, and promote the qualification of the human capital that is being evaluated, which also can polish the talents that immediate superiors at hand (GIL, 2001).

When an organization describes a post, makes up an expectation of paper, i.e. cites the duties and responsibilities that are everyday activities the individual must meet.

However, between actual performance and expected performance there is a gap, which is called as a performance discrepancy (GIL, 2001).

A technically elaborate performance assessment system is important as it helps to identify causes of poor performance, reaches a level of depth, establishing perspectives with the participation of the employee, in addition to being a way for developing human resources, allowing to identify ways to continuous improvement to the organization (GIL, 2001).

It is of great importance to all giving and receiving opinion on the assessments, and analyzes all the information seriously, because people are key parts in the organization. So how its performance can be assessed and even recognized?

There are people with different expectations and reactions of each other as in any organization. From an organizational point of view, investment in employees is the greatest opportunity that companies have to demonstrate efficiency in development management of human talent, but some companies do not see it that way but as an expense that could be avoided (MEIRELES; MELO, EXTEND, 2008).

So how can employees and organizations change their prospects for growth and development? Hence the need for the identifying and retaining talent process through performance evaluation, in order to reduce the high turnover, with the monitoring and study of each professional, their behavior, knowing their references, characteristics and their potential (MEIRELES; MELO ; EXTEND, 2008).

To understand the management of talent in organizations, we need to understand: What is a human talent?

Talented people are people with gift and special skills in one or more areas. When we are born with talent, we can call it a gift, "gift; natural endowments; honorary title, which precedes proper names in certain social categories." (BUENO, 1996, p.221 cited CARLETTO; FRANCISCO; PILATTI, 2004, P.02).

The talent management, the organization is one of the major strategies to ensure success in these companies.

Managing human talent is becoming indispensable for the success of organizations. Having people does not necessarily mean having talent. And what is the difference between people and talents? A talent is always a special kind of person. And every person is not always a talent. To have talent one needs to have some differential that enhances (CHIAVENATO, 2004 p.52 cited PELOSO; YONEMOTO, 2014, p.04).

A talent is a valuable component and as such should be renovated and preserved. Each employee has a level of achievement to objectives, it is up to the organization to revise its concepts, detect its problems and try to solve them in the best possible way by presenting its associates its real intentions to the evaluation process does not become stressful and unreliable (PELOSO; YONEMOTO, 2010).

Thus, relocate the talents according to the results achieved represents an individual's competence itself, but this relocation should be done without favoritism on the part of management and in due course, by official meritocracy, according to the employee's abilities, to the function profile with the constant improvement of its characteristics (MEIRELES; MELO, EXTEND, 2008).

All employees' capacity is measured, evaluated and monitored throughout the time they're part of the company. It is important to emphasize that all data collected with the evaluations should be stored in the company database to the history and evolution of the contributor can be traced. The talent pool enables successful managers in making future decisions. (CHIAVENATO, 2008).

So we can then say: Just as important as identifying the human talents, it is also important developing them (PELOSO; YONEMOTO, 2010).

4 FINAL THOUGHTS

We learned that if the performance appraisal is applied correctly it will provide both, the company and the employee, mutual benefits. The application of it depends on the maturity of the evaluator to spend the procedure, and measured to be insightful and realize the opportunities and guidelines that can win after the process.

The evaluation should be done in a planned way, and the appraiser must believe in the work we do, through reliability in the process that is being carried out. As for talent, they cannot be wasted, and must be discovered and reinvented always because each individual has different characteristics and expectations, which make one unique.

The human resources department should value the performance evaluation for the purpose of employee motivation and success of the organization. Thus, it is evident the need to disseminate information on the research and application of 360-degree assessment in organizations. We see its importance and its relevance in companies, as this evaluates the employee and all who are around them, and their study is of great use.

And for organizations our suggestion is the performance evaluation method of implementation in their management, aggregate to talent management tool, which is a great strategy for the success of these. Knowing that, a wide view company, that applies the method of efficiently and effectively, delivers business and professional development.

REFERENCES

CARLETTO, Balduir. ; FRANCISCO, Antonio C. de.; PILATTI, Luiz A. A seleção de talentos na gestão por competências. XI SIMPEP. Bauru. p. 01-06. 08-10 Novembro. 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

GIL, Antonio C. Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LOTTA, Gabriela S. Prêmio gestão empresarial – Empresa JR- Avaliação de desempenho na área pública: perspec-

tivas e propostas frente a dois casos práticos. RAE – eletrônica, v.1, n.2, p.2-12, jul-dez. 2002.

MEIRELES, Claudia A.; MELO, Rogério B.; ESTENDER, Antônio C. Estudo de caso: Gestão de pessoas e avaliação de desempenho nas organizações. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v. 7, n.2, p.23-39, TRI II.

PELOSO, Ayslan C.; YONEMOTO, Hiroshi W. Atração, desenvolvimento e retenção de talentos. Intertemas/Unioledo. ETIC- Encontro de iniciação científica- ISSN 2176-8498, v.6, n.6, p. 01-22., 2010

ROBBINS, Stephen P. Comportamento organizacional. 11.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

¹ Graduated in Human Resources (IBGM)

² Research Project Supervisor. Psychology, Master in Clinical Psychology, professor and coordinator of Psychology Program at Instituto Brasileiro de Gestão e Marketing – IBGM

SOBRE ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Antonio Carlos Wanderley Filho¹, José Aldo Caetano da Silva², Magali Castro³, Renata Maia⁴



RESUMO: Atualmente, em pleno século XXI, temos a disposição uma ampla variedade e quantidade de dados e informações circulando entre as diversas formas disponibilizadas pela tecnologia da informação. Ao mesmo tempo, a quantidade de horas dedicadas a atividades profissionais crescem sem o sentimento de estarmos mais produtivos. Esse artigo analisa aspectos relacionados a programas de gestão do tempo associados à busca da produtividade no mundo do trabalho contemplando uma melhoria na qualidade de vida.

PALAVRAS-CHAVE: Administração do Tempo, gestão, produtividade.

1. INTRODUÇÃO

A Administração do Tempo começa com a identificação de como utilizamos o nosso tempo, o que não nos satisfaz e o que desejamos mudar. Saber priorizar os assuntos em função de sua importância e urgência ajuda a evitar que você fique preso no mesmo problema sem conseguir uma solução. Embora não exista um procedimento único de administração do tempo que possa ser aplicado com sucesso a todos os casos, existem algumas medidas simples e alguns fatores frequentemente considerados nesse processo que podem ser adaptados aos objetivos e a realidade de cada um. Segundo Patrick e Charnov (2010, p. 394) "O tempo é singular porque sua oferta é totalmente inelástica, insubstituível, perecível, está sempre em escassez e não pode ser comprado ou alugado".

Para administrar o tempo de maneira eficaz, é preciso reconhecer os "inimigos do tempo", atividades presentes no dia a dia que não contribuem para o alcance dos objetivos mais importantes e que não são administrados de maneira consciente.

Diversas técnicas e ferramentas são empregadas para a gestão e o controle do tempo quando nos referimos aos

trabalhos operacionais: os estudos dos tempos e métodos, as programações de produção, os cronogramas de atividades são exemplos. Quando a rotina é menos rígida e existe uma grande variedade de tarefas a realizar, o processo de administração do tempo torna-se mais complexo. É o caso de gestores, analistas, coordenadores e professores, profissionais que, em geral, têm atribuições que envolvem liderar equipes, o resultado do trabalho deles depende do controle do desempenho das atividades individuais. O autoconhecimento, o alinhamento entre seus projetos pessoais e os da empresa terão um impacto grande na motivação e no grau de comprometimento dos envolvidos. Nessas circunstâncias aplicam-se as técnicas da Tríade do Tempo, Programa de Prioridade, Propriedade e Compromisso e Produtividade Máxima.

2 DESENVOLVIMENTO

A boa administração do tempo contribui para a diminuição do estresse, melhora o bem-estar e, portanto, aumenta a qualidade e expectativa de vida. Administrar o seu tempo, a ponto de poder usá-lo como um aliado e não como inimigo, é uma habilidade que as empresas valorizam e que você pode

aplicar tanto em sua vida profissional como pessoal.

Quem administra o tempo geralmente não vive numa corrida perpétua contra o tempo, não precisa trabalhar horas extras e, geralmente, produz mais. Atualmente todo mundo está correndo... E no meio dessa correria acabamos nos tornando, além de corretores, "atrasadinhos" Atrasamos na reunião, para pegar os filhos na escola, o relatório, o encontro com os amigos, o lazer... Entre outros. Atrasar é uma consequência natural da correria, de um estado mental que entramos e que se reflete em diversas áreas da nossa vida.

É importante mudar esse padrão de atraso através de atitudes simples. Comece a ser pontual, chegue com 15 minutos de antecedência nos seus compromissos. O tempo extra é o que evita problemas de caminhos errados, trânsito, etc. O tempo extra pode ser usado para dar um tempo, para simplesmente sentar na cadeira e esperar. Ler ou pensar na vida. Desacelerar aos poucos para a vida começar a andar ao invés de simplesmente correr.

É preciso repensar um pouco sobre a própria vida para escolher ter mais tempo e assim decidir ter ou não mais vida, mais equilíbrio, mais foco e mais

atividades importantes. Aprender a administrar o tempo é uma das atividades mais importantes que qualquer pessoa pode fazer para melhorar as suas chances de sucesso no negócio e na vida.

A priorização é um fator que pode contribuir no desenvolvimento das atividades, muitas vezes realizar as tarefas que se têm mais facilidade e são mais rápidas, pode causar a impressão que você realizou inúmeras ações durante o dia. “Os controladores eficazes do tempo não partem das tarefas, partem do tempo; não começam do planejamento de tempo, começam por descobrir em que o tempo está sendo gasto” (PATRICK E CHARNOV, 2010 p. 394).

A maioria de nós precisa aceitar o fato de que grande parte de nosso tempo é gasta em coisas que aparentemente precisam ser feitas, mas que contribuem pouco ou nada. Tudo o que pudermos fazer para converter em produtivo esse tempo não produtivo será compensador (PATRICK E CHARNOV 2010, p. 401).

A administração do tempo é muito mais uma questão de autoconhecimento e gerenciamento pessoal do que a simples aplicação de técnicas. Existem técnicas que ajudam você a melhorar o seu tempo. Uma delas é o registro do tempo. Registre o tempo que você leva fazendo diversas coisas. Localize o tempo desperdiçado e faça de tudo para planejar e administrar o tempo. De acordo com Patrick e Charnov (2010) um dos pontos fundamentais ao sucesso na administração do tempo está em determinar quais atividades são prioridades e então realizá-las nessa ordem. A importância do planejamento não pode ser descartada. Planejar o tempo significa saber o que se quer fazer e ordenar as ações para a realização para a maior quantidade de atividades no menor prazo para se atingir seus objetivos. Para poder organizar melhor o tempo e ser mais produtivo, não é preciso gastar mais tempo, é preciso eliminar os desperdiçadores dele.

Os “ladres de tempo” são os eventos que acontecem e que têm o poder de nos distrair, muitas vezes nos rendemos sem perceber a eles. Mensagens instantâneas, interrupções por telefone, desrespeito aos horários,

equipamentos defeituosos ou inadequados ao trabalho, falta de hábito na fixação de prioridades, capacidade de dizer “não”, solicitações de qualidade / quantidade de reuniões, envolvimento operacional, falta de consciência sobre a importância do tempo como recurso.

Outro fator que prejudica a administração do tempo é a procrastinação. A palavra procrastinar vem do latim *procrastinare*, que significa “encaminhar para amanhã”. A procrastinação é o ato de adiar tarefas e acontece na vida de todos.

Os principais motivos pelos quais adiamos as coisas são a falta de confiança, achar a tarefa chata ou pouco prazerosa e a distração. Muitas vezes fazemos coisas porque não pensamos realmente sobre elas, porque é um hábito ou estamos copiando inconscientemente outras pessoas. Este tipo de comportamento pode ser um inimigo do verdadeiro objetivo.

Nós procrastinamos ao acordar, quando apertamos o modo soneca do despertador, quando ficamos com preguiça de lavar a louça do jantar ou quando deixamos de responder àqueles e-mails chatos. Somos propensos a deixar quase tudo para depois, mas os assuntos pessoais são os que acabam sendo os aspectos que mais adiamos em nossas vidas.

2.1 A TRÍADE DO TEMPO

A Tríade do Tempo é um modelo atualizado de classificação que mostra, gráfica e percentualmente, a forma como você utiliza suas horas. De acordo com Barbosa (2011), as atividades realizadas pelas pessoas podem ser classificadas em três conjuntos: importantes, urgentes e circunstanciais, daí a expressão tríade do tempo. A esfera das atividades importantes caracteriza-se por apresentar resultados de curto, médio ou longo prazo. Estão diretamente alinhadas com os valores pessoais e profissionais e que produzem resultados relevantes. A esfera do importante tem prazo de execução e nunca é adiado. Quando as atividades apresentam um prazo esgotado ou curto, classifica-se na esfera do urgente, são as exigências que chegam em cima da hora, não foram previstas e geralmente causam pressão e estresse: relatórios inesperados, esquecimentos, problemas de saúde, reuniões emergenciais, clientes com dificuldades exemplificam essa

esfera. Notar que o que era importante e foi postergado transforma-se no urgente. A esfera das atividades urgentes pode contemplar atividade importante que foi adiada ou esquecida, nos dois casos, resultado de falha no processo de administração do tempo. A esfera das atividades circunstanciais por sua vez, são aquelas atividades desnecessárias ou excessivas. São os gastos inúteis de tempo e as tarefas feitas por comodidade, ou por serem, socialmente apropriadas. É o conjunto das atividades que não agregam a vida pessoal ou profissional não trazem nenhum resultado, apenas frustrações. O uso exagerado da internet, das redes sociais, e-mails desnecessários, horas diante da TV procurando um programa, reuniões mal planejadas ou conduzidas, exemplifica a esfera das atividades circunstanciais. Um ponto importante e diferente na Tríade no Tempo em relação a outros conceitos é o fato de que as esferas não se misturam. Logo, não existe nada que seja importante e urgente simultaneamente. Esse aspecto ressalta a importância de se gerir o tempo com planejamento e disciplina evitando que as atividades importantes migrem para a esfera da urgência. O mapeamento das atividades diárias permite uma avaliação e um diagnóstico no uso do tempo, tanto no ambiente de trabalho, quanto no sócio familiar. Pode-se em seguida, com disciplina, reformular o uso do tempo, eliminando a postergação de atividades importantes evitando transformá-las em urgentes. Reduzir o tempo gasto em atividades circunstanciais também proporcionará mais tempo para as atividades da esfera do importante. Deve-se destacar o impacto favorável da redução das atividades urgentes na qualidade de vida.

Para Blanchard e Gottry (2006), o processo para aperfeiçoamento contínuo da gestão do tempo leva em consideração três aspectos fundamentais: prioridade, propriedade e compromisso. Prioridade define o que vem primeiro, o que deve ter precedência no tempo. Deve-se estabelecer e treinar a habilidade de priorização das atividades, na vida pessoal e profissional e levar em conta que as prioridades podem mudar de acordo com as circunstâncias, que em alguns casos fogem ao controle pessoal. Um acidente no local de trabalho pode alterar completamente a prioridade. A propriedade está relacionada: a fazer a coisa certa, pelos

motivos certos, com as pessoas certas, no momento preciso, na ordem correta, com intensidade, pelos resultados certos. Propriedade relaciona a prioridade com a busca por desempenho de alta qualidade. Implica ainda realizar o alinhamento necessário entre os objetivos da empresa e das pessoas que a fazem, desenvolvendo pessoal e lideranças comprometidas com a empresa. O Terceiro aspecto, que é o compromisso, destaca a importância do querer, e não apenas ter interesse em realizar determinada atividade ou grupos de atividades. Está relacionada à motivação individual em exercer os papéis esperados pela empresa e como a empresa proporciona ambientes motivadores, resgatando a visão final dos resultados como forma de aumentar o compromisso.

De acordo com Myles (2015), o sistema da pirâmide da produtividade máxima orienta na busca de um processo de administração da trajetória pessoal e profissional estabelecendo a relação motivacional entre cinco áreas da produtividade. Faz uma analogia com a pirâmide de Maslow, da Hierarquia das necessidades. Os cinco níveis da Pirâmide da produtividade são: Organização espacial, Organização eletrônica, Gerenciamento do Tempo, Alinhamento entre atividades e objetivos e o último nível é possibilidades. A sequência indica a evolução necessária, da base da pirâmide até o topo, da atividade inicial até a final no topo da pirâmide.



Pirâmide da Produtividade Máxima (Fonte: MYLES, 2015)

Na organização espacial, o processo começa lidando com o acúmulo de documentos, correspondências, papéis, livros, etc. No mundo corporativo, essa é a necessidade mais básica no caminho para o aumento da produtividade. Com relação à organização eletrônica, é indispensável que você disponha de sistemas para ordenar suas informações on-line. Todos os recursos de comunicação, armazenamento

e recuperação de informações em meio eletrônico. Gerenciar o tempo é a necessidade mais comum associada à produtividade. O gerenciamento do tempo envolve a administração de tarefas e compromissos, listas de afazeres, agendas e tudo o que se faz no dia a dia. No alinhamento entre atividades e objetivos, as tarefas vão definir metas profissionais e pessoais e adequar as atividades do seu dia a dia à realização desses objetivos. O nível da Possibilidade é consequência do domínio dos quatro níveis anteriores. O 5º nível é o processo contínuo de questionamento e definição de metas em busca da realização plena de seu potencial individual.

Desse modo entendemos que a maneira mais simples de aumentar a produtividade é ser melhor nas tarefas que são atribuídas a você. Quando você classifica suas atividades em seus papéis, equilíbrio e missão, você consegue, além de fazer uma reflexão sobre o uso do seu tempo, visualizar o quanto tem dedicado seus dias em função dessas áreas importantes. Peter Drucker, diz que o profissional que não consegue gerenciar seu próprio tempo não consegue gerenciar nada mais. Pois é de vital importância que domine o seu tempo ao invés de ser por ele dominado.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Administrar o tempo é saber usá-lo para realizar as atividades que você considera importantes e prioritárias, profissional ou pessoalmente. É organizar sua vida de maneira que você obtenha tempo para fazer as coisas que realmente gostaria de estar fazendo e que possivelmente não vem colocando em prática porque anda tão ocupado com tarefas urgentes e de rotina que não sobra tempo. Para administrar o tempo é necessária uma mudança de comportamento, pois os nossos dias sempre têm vinte e quatro horas e neste espaço de tempo você tem que se dedicar, além do trabalho, ao lazer, à família, à sua saúde, ao seu desenvolvimento, ao seu relaxamento, ao seu descanso. Deixar de fazer uma tarefa que não queremos, num primeiro momento gera certo conforto. Atividades e compromissos não concluídos consomem combustível psíquico ou nos deixam preocupados e estressados. Faz com que não tenha-

mos autonomia sobre a vida. Portanto, ou você administra o seu tempo ou não administra. O seu tempo significa o tempo de sua vida!

4 REFERÊNCIAS

- BARBOSA, Christian. A tríade do tempo. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2011.
- BLANCHARD, Kenneth; GOTTRY, Steve. O gerente Prazo e Meta. Rio de Janeiro: Editora Best Seller, 2006.
- MYLES, Tamara. Produtividade Máxima. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2015.
- PATRICK, J. Montana; CHARNOV, Bruce H. Administração. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2010.

¹ Mestre em Engenharia da Produção pela UFPE e professor do IBGM.

² Mestrando em Ciências da Educação pela Universidade Lusófona de Portugal e professor do IBGM.

³ Mestranda em Ciências da Educação – Universidade Lusófona e professora do IBGM.

⁴ Mestre em Gestão para o Desenvolvimento do Nordeste pela UFPE e Coordenadora Geral dos Cursos de Negócios do IBGM.

ABOUT TIME MANAGEMENT

Antonio Carlos Wanderley Filho¹, José Aldo Caetano da Silva², Magali Castro³, Renata Maia⁴



ABSTRACT: Nowadays, in the 21st century, people have available a wide variety and amount of data and information circulated among the different forms made available by information technology. At the same time, the number of hours spent on professional activities increase without experiencing the feeling of being more productive. This article analyzes aspects related to time management programs associated with the pursuit of productivity in the workplace contemplating an improvement in quality of life.

KEYWORDS: Time management, management, productivity.

1. INTRODUCTION

Time Management begins with identifying how people use their time, which does not satisfy them and what they want to change. Know how to prioritize the issues based on their importance and urgency helps to avoid keeping people from getting stuck in the same issue without getting a solution. Although there is no single time management procedure that can be successfully applied to every case, there are some simple steps and some factors, often considered in the process, which can be adapted to the goals and the reality of each individual. According to Patrick and Charnov (2010, p. 394) "Time is singular because its supply is completely inelastic, irreplaceable, perishable, is always in scarcity and cannot be bought or rented."

To manage time effectively, one must recognize the time enemies' activities present on a daily basis that do not contribute to the achievement of the most important objectives and are not managed in a conscious way.

Several techniques and tools are used to manage and control time when we refer to operational work: studies of the times and methods, scheduled production, scheduled activities are some

examples. When the routine is less rigid and there are plenty of tasks to do, the time management process becomes more complex. This is the case managers, analysts, engineers and teachers, professionals often have assignments that involve leading teams, the result of their work depends on the control of the performance of those individual activities. Self-knowledge, the alignment between personal projects and the company will have a great impact on motivation and the level of commitment of those involved. In these circumstances, one must apply the techniques of the Triad of Time, Priority, Program, Property and Commitment and Maximum Productivity.

2. DEVELOPMENT

A good time management helps to reduce stress, improve welfare and thus increases the quality and life expectancy. Manage time, to the point of being able to use it as an ally and not as an enemy, it is a skill that companies value and that one can apply in both professional and personal life.

Those who manage the time usually do not live in a perpetual race against it, do not have to work overtime and usually produces more. Currently, peo-

ple have been living in constant rush, and among of this rush they end up, as well as late individuals who always delay the meeting, who are always late to get their children at school, late to deliver the report, late for friends reunion, postpone leisure, among other examples of a lifetime in constant rush. Delay is a natural consequence of the rush, a mental state that takes place and reflects in many areas of people's lives.

It is important to change this delay pattern through simple actions. It is important to start being punctual, arriving 15 minutes early in daily commitments. The extra time is what prevents problems of wrong turns, e.g. traffic. The extra time can be used to take time, to just sit on the chair and wait; Read or think about life. Slow down gradually to life's rhythm, starting to walk instead of keep on running.

People need to rethink a little about their life to choose to have more time, and thus, decide whether to live more, to have more balance, more focus and more important activities. Learning to manage time is one of the most important activities that anyone can do to improve chances of success in business and in life.

The prioritization is a factor that can contribute to the development of activ-

ities often perform tasks that are easier and faster, they can give the impression that one held numerous activities during the day. "Effective time controllers do not run tasks, run time itself; do not start the planning time, start by finding out where time has been spent" (PATRICK AND CHARNOV, 2010 p. 394).

Most of us need to accept the fact that much of our time is spent on things that apparently need to be made, but contributing little or nothing. Anything we can do to convert this into productive nonproductive time will be rewarding (PATRICK AND CHARNOV 2010, p. 401).

Time management is very much a matter of self-knowledge and personal management than the simple application techniques. There are techniques that help people to improve their time; a good example is the time record technique. Record the time it takes to do different things. Locate the wasted time and do everything to plan and manage time. According to Patrick and Charnov (2010) one of the key points to successful time management is in determining what activities are priorities and then performs them in that order. The importance of planning cannot be ruled out. Plan time means knowing what to do and order the actions to perform to the highest amount of activity in the shortest time to reach goals. In order to better organize time and be more productive, it's not necessary to spend more time, but eliminate wasters of it.

The "thieves of time" are the events that happen and have the power to distract attention, often they are powerful eye-catcher, and one will lose attention without realizing. Instant messaging, telephone interruptions, disrespect for hours, defective or unsuitable work equipment, lack of habit in setting priorities, ability to say "no", quality of meetings requests, number of meetings requests, operational involvement, lack of awareness about the importance time as a resource.

Another factor that hampers the time management is procrastination. The word comes from Latin *procrastinare*, which means "forward to tomorrow". Procrastination is the act of postponing tasks and happens in everyone's life.

The main reasons people postpone things are the lack of confidence, find the task either boring or slightly pleasant, and distraction. Often people do

things because they do not really think about it, because it's a habit or they are unconsciously copying others. This kind of behavior can be an enemy of the true goal.

Finally, people procrastinate when they press the snooze alarm button while waking up, when they get lazy to wash dinner dishes, or even when they fail to respond to those annoying emails. People are likely to leave almost everything for later, but personal matters are the ones who end up being the aspects that they delay in their lives.

2.1 TRIAD OF TIME

The Triad of Time is an upgraded model of classification that shows graphically and in percentage terms, how people use their time. According to Barbosa (2011), the activities carried out by the people can be classified into three groups: important, urgent and circumstantial, hence the term triad of time. The sphere of the important activities is characterized by having short, medium or long term results. Directly align with personal and professional values and produce relevant results. The important sphere has lead time and never delayed. When activities have an exhausted or short term, they are classified in the sphere of urgent, the requirements are arriving in the nick of time, and they were unforeseen and often cause pressure and stress: unexpected reports, forgetfulness, poor health, emergency meetings, customers with difficulties exemplifies this sphere. Note that what was important was postponed and became the urgent. The sphere of urgent activities can contemplate important activity that was delayed or forgotten, in both cases, failure results in the time management process. The sphere of circumstantial activities, however, is filled with those unnecessary or wasteful activities. They are useless expenditures of time and tasks, usually done for convenience, or because they are socially appropriate. It is the set of activities that do not add personal or professional life, do not bring any results, only frustration. The overuse of the internet, social networks, e-mails, unnecessary hours in front of the TV looking for a show and either poorly planned meetings or conducted exemplifies the realm of circumstantial activities. An important and different point in time in the triad relative to other concepts is

the fact that the spheres do not mix. So there is nothing that is important and urgent simultaneously. This highlights the importance of time management with planning and discipline, preventing the important activities migrates to the sphere of urgency. The mapping of the daily activities allows an assessment and diagnosis in the use of time, both in the workplace, as the family member. One can then, with discipline, reformulating the use of time by eliminating the postponement of important activities avoiding turning them into urgent. Reducing the time spent on circumstantial activities will also provide more time for the important activities of the sphere. It should be noted the favorable impact of lower urgent activities in quality of life.

Blanchard and Gottry (2006), consider the process for continuous improvement of time management takes into account three fundamental aspects: priority, ownership and commitment. Priority defines what comes first, what should take precedence in time. One should establish and train the ability to prioritize activities in personal and professional life and consider that priorities may change according to circumstances, which in some cases beyond the personal control. An accident in the workplace can completely change the priority. The property is related: to do the right thing for the right reasons with the right people at the right time, in the correct order, with intensity, for the right results. Property lists the priority the search for high-quality performance. It also implies to perform the necessary alignment between business objectives and people who make it, developing personal and leadership committed to the company. The third aspect, which is the commitment highlights the importance of the will, not only have an interest in performing a particular activity or activity groups. It is related to individual motivation to exercise the roles expected by the company and how the company provides motivating environments, rescuing the final view of the results in order to increase the commitment.

According to Myles (2015), the system of Pyramid maximum productivity guides in the search for a process of management of personal and professional trajectory establishing the relationship between motivational five areas of productivity. It draws an analogy

with the pyramid of Maslow's hierarchy of needs. The five levels of the pyramid productivity are: Spatial organization, electronics Organization, Time Management, alignment between activities and objectives and the final level is possible. The sequence indicates the necessary evolution of the pyramid from the base to the top, the initial activity to the final at the top of the pyramid.



Picture 1. Maximum Productivity Pyramid (Source: MYLES, 2015)

The spatial organization, the process begins dealing with the accumulation of documents, correspondence, papers, books, etc. In the corporate world, this is the most basic need on the road to increased productivity. Electronic organization, however, is essential to arrange systems to sort their information online, which includes every communications resources, storages and retrieval of information in electronic form. Time Management, it is the most common needs associated with productivity. Time management involves the administration of tasks and appointments, to-do lists, schedules, and everything which is done on a daily basis. The alignment between activities and objectives, contemplates the tasks that will define professional and personal goals and tailor the activities of their daily lives to achieving these goals. The level of Possibility is a consequence of the previous four levels domain. The 5th level is the continuous process of questioning and defining goals in pursuit of the full realization of their individual potential.

Thus, we understand that the simplest way to increase productivity is to be better on the tasks that have been assigned. When people classify their activities in roles, balance and mission, they can, not only reflect on the use of your time, but also see how much they have dedicated their days in light of these important areas. Peter Drucker says that the professional who cannot

manage its own time, cannot manage anything more. It is vitally important that dominate its time instead of being dominated by it.

3. FINAL THOUGHTS

Managing time means know how to use it to carry out the activities that you consider important and priority, professionally or personally. Organize life in order to get time to do the pleasant things and that possibly is not put into practice because it has been so busy with urgent tasks and routine that has no time. To manage time a change in behavior is required, because the days are always twenty four hours and in this amount of time one must to devote, beyond work, to leisure, family, its health, development, relaxation, and rest. Avoid doing a task that we would not want to, at first generate some comfort. But postpones activities and unfinished commitments will either generates a psychic consume fuel or leave worries and stress; they cause autonomy loss over people's lives. Therefore, the choice to whether or not manage your time is yours to make. Your time means the time of your life.

4. REFERENCES

- BARBOSA, Christian. A tríade do tempo. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2011.
- BLANCHARD, Kenneth; GOTTRY, Steve. O gerente Prazo e Meta. Rio de Janeiro: Editora Best Seller, 2006.
- MYLES, Tamara. Produtividade Máxima. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2015.
- PATRICK, J. Montana; CHARNOV, Bruce H. Administração. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2010.
- PATRICK, J. Montana; CHARNOV, Bruce H. Administração. 3ª edição. São Paulo: Saraiva, 2010.

¹ Master in Engineering Production at UFPE and IBGM's professor.

² Having a master in Education Sciences at Universidade Lusófona de Portugal and IBGM's professor.

³ Having a master in Education Sciences at Universidade Lusófona de Portugal and IBGM's professor.

⁴ Master in Management for the Northeast Development Coordinator of Business at IBGM.

O FUTURO DA INTERNET É A PERSONALIZAÇÃO OU A NETFLIXIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

RESENHA DE PARISER, ELI. O FILTRO INVISÍVEL: O QUE A INTERNET ESTÁ ESCONDENDO DE VOCÊ. RIO DE JANEIRO: ZAHAR, 2012.

Raphael Douglas M. Tenorio Filho¹



O patrono da ciência, Aristóteles, ajuizou que “todos os homens, por natureza, tendem ao saber”. Nessa trilha natural, há algumas vias para o crescimento cognitivo. Entre elas figuram a serendipidade e a heurística. Serendipidade é a capacidade de realizar descobertas arquitetadas pelo acaso, deixar-se aberto ao inesperado na busca pelo sentido. A heurística é a representação da face metodológica do homem, a aptidão do Homo sapiens para suscitar um método com o objetivo de achar soluções para determinado problema. Os homens da ciência se vangloriam do pleno usufruto da heurística, admitindo por vezes os ganhos por serendipidade. Os homens comuns, vivendo de livres associações, estão sempre sujeitos à loteria do conhecimento. Tudo isso antes da Web 2.0 atingir seu auge.

A internet, do ponto de vista doméstico, figura entre os homens há aproximadamente vinte anos e mudou tudo, aumentando vertiginosamente o nível de acesso e compartilhamento de in-

formação. Desta forma, hipoteticamente, com ingresso livre ao conhecimento os homens podem se tornar mais facilmente conscientes de si e do mundo. Para uma grande fração dos sujeitos contemporâneos, o conhecimento flui via rede. Quais os riscos e virtudes oriundos daí?

Para Eli Pariser, chefe executivo da Upworthy, presidente da MoveOn.org, cofundador da Avaaz.org e autor de *The Filter Bubble*² – livro que analisamos doravante – há o que se temer quando nos limitamos a pesquisar em plataformas de buscas ou a receber informações pré-determinadas por redes sociais.

Na obra supracitada, Pariser chama a atenção para a excessiva personalização da navegação através dos “filtros bolha”. O que seriam esses filtros? Alguma vez você já se questionou como nas redes sociais a maioria das pessoas tem interesses comuns aos seus? Ou como quase tudo, das notícias às opiniões em timelines, parece conver-

gir ao horizonte das suas preferências? Ou que há a sensação que todo mundo aderiu à determinada campanha e, assim como você, alterou a foto do perfil? Bem, se és um usuário frequente de internet, esta obra não deve passar despercebida justamente por aclarar que tudo isso não passa de uma confortável ilusão programática.

Pariser avalia como filtros estão causando “cegueira” nas pessoas quando alteram o conteúdo do que elas consomem e também apresenta possíveis soluções para diversificar a navegação e, por consequência, heterogeneizar a recepção de produtos informativos. Trata-se, por assim dizer, de entender os perigos da “netflixização” da existência.

A ideia é que as redes como o Facebook, produtos de entretenimento como o Netflix e motores de busca como o Google operam análise de comportamento online para apresentar paulatinamente apenas o conteúdo que você deseja ver, mas não aquele

²Cf. TED com Eli Pariser em 2011: <https://www.youtube.com/watch?v=HKtkvPNAsw>.

que você precisaria ver. O ambiente personalizado é muito bom para responder às perguntas que temos, mas não para sugerir perguntas ou problemas inteiramente fora do nosso campo de visão.

“A personalização é uma estratégia fundamental para os cinco maiores sites da internet – Yahoo, Google, Facebook, Youtube e Microsoft Live – e também para muitos outros [...] A nova geração de filtros on-line examina aquilo de que aparentemente gostamos – as coisas que fazemos, ou as coisas das quais as pessoas parecidas conosco gostam – e tenta fazer extrapolações”, assegura Pariser.

Segundo pesquisas apontadas na obra, a ampla maioria das pessoas imagina que os mecanismos de busca sejam imparciais. “Os tecnodeterministas gostam de sugerir que a tecnologia é inerentemente boa”. Mas essa percepção talvez se deva ao fato de que esses mecanismos são cada vez mais parciais, adequando-se à visão de mundo de cada um. Cada vez mais, o monitor do nosso computador é uma espécie de espelho que reflete nossos próprios interesses, baseando-se na análise de nossos cliques feita por observadores algorítmicos. Um algoritmo é definido, em informática, como um conjunto de regras e procedimentos lógicos perfeitamente definidos que levam à solução de um problema em um número finito de etapas.

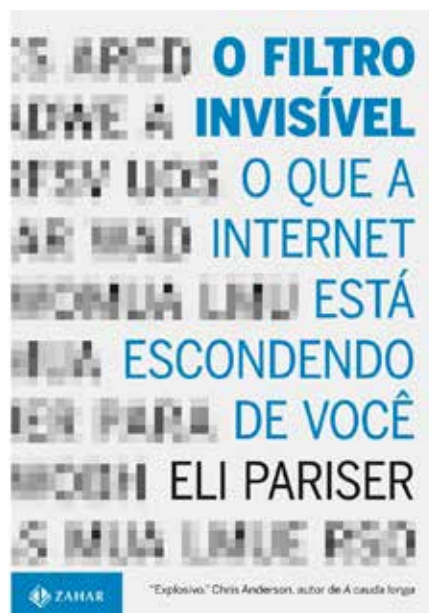
Uma vez dentro da bolha dos filtros, manobrada por algoritmos que estudam nosso comportamento online, há menos espaço para os encontros fortuitos que nos trazem novas percepções e aprendizados. O autor acredita que estamos criando muitas ligações, mas muito poucas pontes.

E não se trata apenas de uma questão de privacidade quando sites de livrarias, farmácias ou calçados nos rastreiam e permanecem oferecendo tal ou tal produto insistentemente seja lá por onde façamos login. O autor explica como os algoritmos podem nos perseguir. “Se buscarmos uma palavra como ‘depressão’ no Dictionary.com, o site irá instalar 223 cookies³ e beacons⁴ de rastreamento em nosso computador, para que outros sites possam nos apresentar anúncios de antidepressivos.”

Mais uma vez, não se trata apenas de

uma questão de privacidade. “Também estamos falando do modo como os dados moldam o conteúdo e as oportunidades que enxergamos ou não [...] A internet talvez saiba quem somos, mas nós não sabemos quem ela pensa que somos, ou como está usando essas informações. A tecnologia criada para nos dar mais controle sobre nossa vida está, na verdade, retirando-nos esse controle.”

Longe de querer desenhar uma pessimista distopia informativa, Pariser se mostra muito consciente da importância da lógica dos filtros numa sociedade de infoentretenimento, onde não se pode ver claramente a linha divisória entre diversão e informação. Nesse sentido, os filtros bolha funcionam como uma ferramenta que alivia o fluxo



de informação.

Entretanto, “se a personalização for excessiva, poderá nos impedir de entrar em contato com experiências e ideias estonteantes, destruidoras de preconceitos, que mudam o modo como pensamos sobre o mundo e sobre nós mesmos [...] Talvez pensemos ser os donos do nosso próprio destino, mas a personalização pode nos levar a uma espécie de determinismo informativo”.

E como funcionam esses filtros? Eli nos explica. Os filtros personalizados costumam funcionar em três etapas. Primeiro, o filtro tenta entender quem é a pessoa e do que ela gosta. A seguir, oferece-lhe conteúdo e serviços adequados. Por fim, faz um ajuste fino para melhorar essa correspondência. Por

consequência, a nossa identidade molda a nossa mídia, e a nossa mídia molda então aquilo em que acreditamos e o que consideramos importante.

E qual o futuro de tudo isso? O futuro da personalização é movido por um cálculo econômico simples. Os sinais sobre nosso comportamento social e o poder computacional necessários para analisá-los estão se tornando cada vez mais baratos. Precisamos ter cuidado uma vez que “tanto em termos de informação como de comida, nós somos aquilo que consumimos”.

O receio de Pariser é que haja cada vez menos espaço para a serendipidade e em pouco tempo não haver mais nada para aprender. O pior efeito da bolha dos filtros é nos confinar ao nosso bairro de informações, incapazes de ver ou explorar o restante das enormes possibilidades do mundo online. O futuro da internet, afirma, é a personalização. A rede agora gira em torno do “eu”.

O livro visa expor que o crescimento da filtragem está modificando o modo como vivenciamos a internet e, em última análise, o mundo. No centro dessa transformação está o fato de que, pela primeira vez, um meio é capaz de descobrir quem somos, do que gostamos e o que queremos. Ainda que o código de personalização nem sempre seja infalível, ele é preciso o suficiente para ser lucrativo, não só por nos apresentar uma publicidade mais direcionada, mas também por ajustar a substância do que lemos, vemos e ouvimos.

³Bacharel, licenciado e mestre em Filosofia pela Universidade Federal de Pernambuco. Webhumorista, fundador do site de notícias infosatíricas Diário Pernambucano.

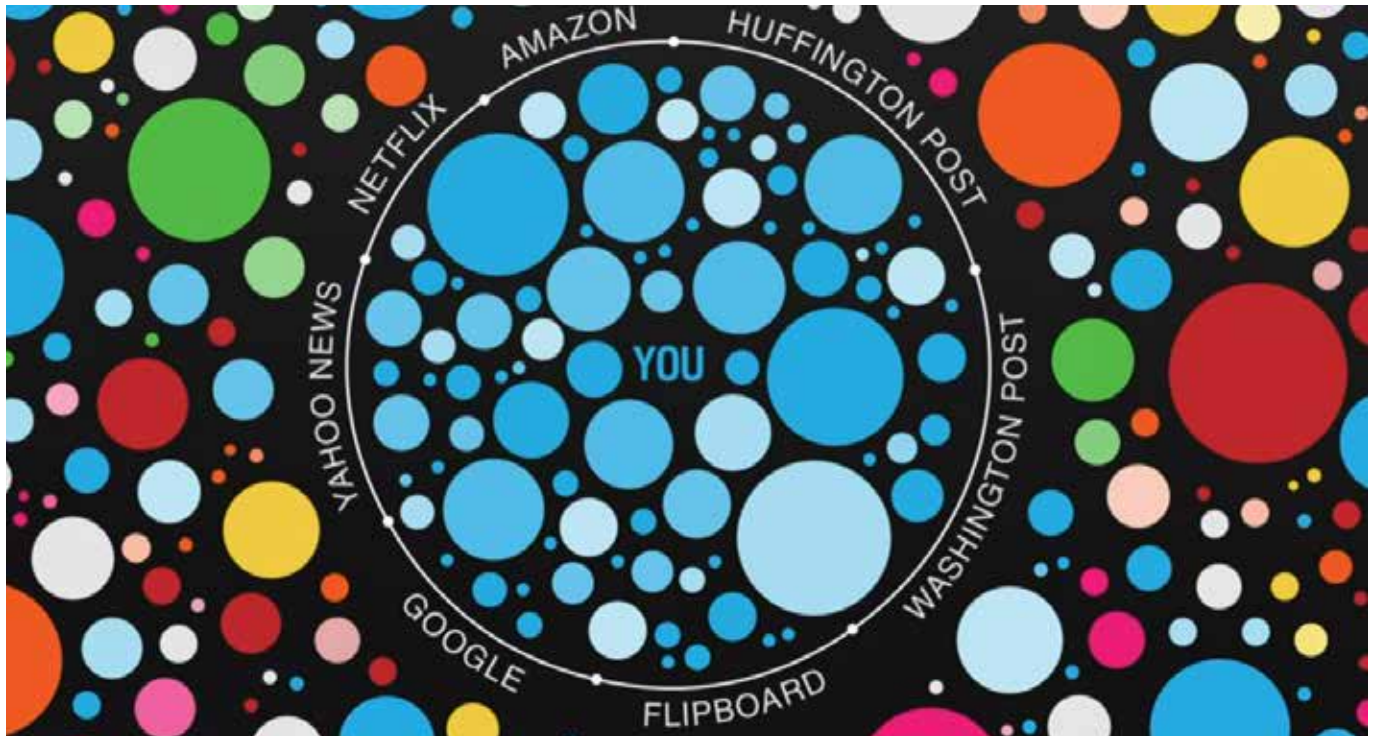
³Um cookie é um pequeno pacote de dados enviados de um website para o navegador do usuário quando o usuário visita o site. Cada vez que o usuário visita o site novamente, o navegador envia o cookie de volta para o servidor para notificar atividades prévias do usuário.

⁴Beacons podem estar presentes em páginas da web ou mesmo em e-mails. Eles permitem, quando o usuário clica em imagens, que um site consiga coletar ou transferir informações para o usuário. O computador pode ser monitorado de forma que seja possível verificar seus e-mails, os seus dados armazenados na máquina. Se um remetente lhe envia um beacon mascarado, ele pode conseguir ter acesso a seu e-mail e utilizá-lo para enviar diversos spams para demais usuários.

THE FUTURE OF INTERNET IS THE PERSONALIZATION OR THE NETFLIXZATION OF KNOWLEDGE

SCIENTIFIC REVIEW OF PARISER, ELI. *THE FILTER BUBBLE: HOW THE NEW PERSONALIZED WEB IS CHANGING WHAT WE READ AND HOW WE THINK*. RIO DE JANEIRO: ZAHAR, 2012.

Raphael Douglas M. Tenorio Filho¹



The patron of science, Aristotle filed that “all men, by nature, tend to learn.” There are some ways to cognitive growth on this regular trail. These include serendipity and heuristics. Serendipity is the ability to perform architected discoveries by chance, keep an open mind to the unexpected in the search for meaning. Heuristics is the representation of methodological man’s face, the ability of Homo sapiens to raise a method in order to find solutions to a problem. Men of science boast the full enjoyment of heuristics, admitting sometimes gains by serendipity. Ordinary men, living free from associations, are always subject to the lottery of knowledge. All this before the Web 2.0 reaches its peak.

The Internet, from the domestic point of view, is among men for about twenty years and changed everything, dramatically increasing the level of access and information sharing. Thus, hypothetically, with free entry to the knowledge, men can become more easily aware of themselves and the world. To a large

fraction of contemporary subjects, knowledge flows through network. But, what are the risks and virtues coming from there?

Eli Pariser, chief executive of Upworthy, president of MoveOn.org, co-founder of Avaaz.org and author of *The Filter Bubble* - a book that is going to be analyzed henceforth - states that there is a reason to feel fear when we limit ourselves to research on search platforms or receiving predetermined information from social networks.

In the above mentioned work, Pariser draws attention to the excessive personalization of navigation through the “filter bubble”. What would these filters be? Have you ever wondered how on social networks most people have common interests to yours? Or have you ever wondered how almost everything, from news to point of views on timelines, seems to converge to the horizon of your preferences? Or have you ever noticed that there is a feeling that everyone has joined a particular campaign and, just like you, they have

changed the profile picture? Well, if you are a frequent user of the Internet, this work should not go unnoticed precisely because it clarifies that all of this is nothing but a comfortable programmatic illusion.

Pariser assesses how filters are causing “blindness” in people when they change the content of what they consume and also presents possible solutions to diversify the navigation and therefore heterogenize receiving information products. It is, just to mention, to understand the dangers of “netflixization” of existence.

The idea is that networks like Facebook, entertainment products like Netflix and search engines like Google operate online behavioral analysis to present gradually just the content you want to see, but not the one you need to see. The personalized atmosphere is very good to answer the questions we have, but not to suggest questions or problems entirely out of our vision amplitude.

“Personalization is a key strategy for

²TED Talk with Eli Pariser in 2011: <https://www.youtube.com/watch?v=B8ofWFx525s>.

³Translator Note: Personalization is when the system people use tailors itself to them and their behavior. A good example of this is Amazon “noticing” what people are buying and changing their front page to feature similar items. Customization, however, is when the user explicitly changes things - font size, colors, layout, etc.

the five largest internet sites - Yahoo, Google, Facebook, YouTube and Microsoft Live - and also for many other [...] The new generation of filters online examines what we apparently like - the things we do, or the things people with similar interests like - and tries to extrapolate” says Pariser.

According to research cited in the book, the majority of people think that search engines are fair. “The techno-determiners like to suggest that technology is inherently good”. But that perception may be due to the fact that these mechanisms are increasingly partial, adapting to the world view of each. Increasingly, the monitor of our computer is a kind of mirror that reflects our own interests, based on the analysis of our clicks made by algorithmic observers. An algorithm is defined, in computer science, as a set of rules defined and perfectly logical procedures that lead to the solution of a problem in a finite number of steps.

Once inside the bubble of filters, operated by algorithms that study our online behavior, there is less room for chance encounters that bring us new insights and learning. The author believes that we are creating many links but very few bridges.

And it is not just a matter of privacy when sites, bookstores, pharmacies or shoes track our computers and remain offering their products insistently wherever we login. The author explains how the algorithms can pursue us. “If we seek a word like ‘depression’ in Dictionary.com, the website will install 223 cookies⁴ and tracking beacons⁵ on our computer so that other sites can display ads on antidepressants.”

Again, it’s not just a matter of privacy. “We are also talking about how data shape the content and the opportunities we see or we do not see [...]. The internet may know who we are, but we do not know who it thinks we are, or how you are using this information. The technology created to give us more control over our lives is actually taking this control from us.”

Pariser does not aim to draw a pessimistic informational dystopia, but he proves very aware of the importance of filter logic in infotainment society where people cannot clearly see the line between fun and information. In this sense, the bubble filters work as a

tool that eases the flow of information.

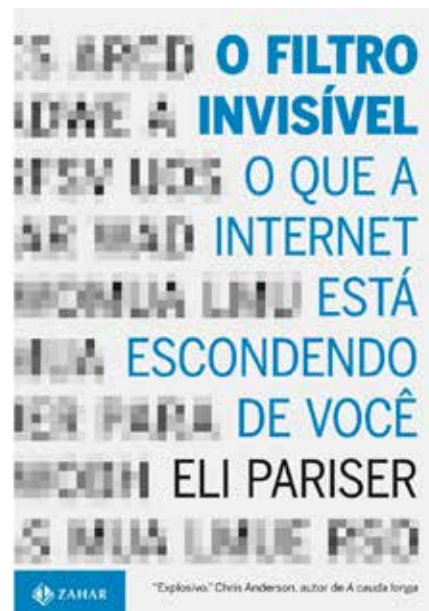
However, “if personalization is excessive, it may prevent us from contacting experiences and stunning ideas, destructive of prejudices, which change the way we think about the world and about ourselves [...] we may think we are the owners of our own destiny, but personalization can lead us to a kind of informational determinism”.

And how do these filters work? Eli tells us. Personalized filters often work in three stages. First, the filter tries to understand who the individual is and what it likes. Then, the filter provides you with content and appropriate services. Finally, it does a fine tuning to improve this correspondence. Consequently, our identity shapes our media and our media then shapes what we

Internet, states, is the personalization. It now revolves around “me.”

The book aims to expose the growth of filtering is changing the way we experience the internet and, ultimately, the world. At the heart of this transformation is the fact that for the first time, a media is able to find out who we are, what we like and what we want. Although the personalization code is not always infallible, it is accurate enough to be profitable not only to present in a more targeted advertising, but also by adjusting the substance of what we read, see and hear.

⁴Bachelor, educator and master in Philosophy (UFPE - Universidade Federal de Pernambuco). Web humorist. Founder of the info-satirical news website Diário Pernambucano.



believe and what we consider important.

And what is the future of all of this? The personalization of the future is driven by a simple economic calculation. The signs on our social behavior and computational power necessary to analyze them are becoming ever cheaper. We must be careful because “both in terms of information as food, we are what we try”.

The Pariser fear is that there is increasingly less room for serendipity and soon there will be nothing to learn. The worst effect of the filter bubble is to confine us to our information neighborhood, unable us to see or explore the rest of the enormous possibilities of the online world. The future of the

⁴A cookie is a small data packet sent from a website to the user’s browser when the user visits the site. Each time the user visits the site again, the browser sends the cookie back to the server to notify previous user activities.

⁵ Beacons can be present in web pages or even e-mails. They allow, when the user clicks on pictures, that a website can collect or transfer information to the user. The computer can be monitored so that you can check your emails, your data stored in the machine. If a sender sends a masked beacon, you can get access to your e-mail and use it to send various spams to other users.

PROCESSOS INTERATIVOS PARA A INOVAÇÃO: APRENDIZAGEM E COOPERAÇÃO NO SETOR DE SERVIÇOS

Edilene Gasparini¹, Geraldo Peretti² e Thiago Anderson Sousa de Lima³



RESUMO: O presente trabalho tem por objetivo analisar os processos interativos para aprendizagem e as formas de cooperação existentes em Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais (ASPIL) do setor de serviços. Para tanto, foi realizada uma pesquisa documental visitando os principais autores que abordam essa temática. O estudo está lastreado pelo recorte analítico neo-schumpeteriano e metodologia de ASPIL desenvolvido pela Rede de Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais (RedeSist). Verifica-se como principal resultado que, de modo geral, no setor de serviços, os atores de um ASPIL contribuem como fontes de informação para a inovação, no entanto, é comum verificar vínculos frágeis entre si. Consequente a isso, percebe-se, em boa parte dos casos, que as atividades de parceria e cooperação são pouco desenvolvidas, o que subutiliza o potencial de aprendizagem, criação, uso e de difusão de inovações.

PALAVRAS-CHAVE: Sistema produtivo, serviços, cooperação, aprendizagem, inovação.

1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas pôde-se verificar um crescimento significativo das atividades de serviços na estrutura econômica dos países. Segundo dados do IPEADATA (2007) as atividades de serviços no início de Século XXI passam a representar cerca de 50% do custo de produção e mais de 50% dos empregos no mundo. Nos países desenvolvidos os serviços já representam 80% do Produto Interno Bruto (PIB) e em economias subdesenvolvidas ou em desenvolvimento estas atividades vêm ganhando importância. No Brasil as atividades de serviços já representam mais de 65% do PIB nacional.

No contexto desta tendência de atividades de serviços mais representativas na estrutura econômica dos países, surgem as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) e as novas formas de competitividade baseada no conhecimento e na aprendizagem, fundamentais para a criação e incremento de valor na produção de bens e serviços.

Dessa forma, esse trabalho tem por objetivo analisar os processos interati-

vos para aprendizagem e as formas de cooperação existentes em ASPIL do setor de serviços.

2. ARRANJOS E SISTEMAS PRODUTIVOS E INOVATIVOS LOCAIS (ASPILs)

Com raras exceções (economia regional) a literatura econômica convencional tende a contextualizar as empresas em termos de setores, complexos industriais, etc. e considera pequena ou nula a relevância da sua localização. A dimensão local passa a ganhar importância, a partir do momento em que se busca entender as razões que levaram ao surgimento de aglomerados de firmas eficientes e competitivas em certas localidades particulares (CASSIOLA-TO & LASTRES, 2003).

Para a Rede de Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais (RedeSist) a abordagem de ASPILs: (i) representa uma unidade prática de investigação, que complementa o foco em setores econômicos, aglomerações e cadeias produtivas e empresas individuais; (ii) focaliza grupos de diferentes agentes e atividades conexas que usualmente caracterizam um sistema

produtivo e inovativo local; (iii) cobre o espaço onde ocorrem os processos de interação, aprendizado, capacitação e inovação e onde fluem os conhecimentos tácitos; (iv) contribui para a atuação mais articulada de várias esferas de promoção; (v) representa o nível no qual podem ser mais efetivas as políticas de promoção do aprendizado e criação de capacitações e de desenvolvimento tecnológico e industrial; e (vi) apresenta principal vantagem e desafio: em captar, medir, revelar e incluir nas agendas de pesquisa e de política o invisível = intangível + informal + novidades (REDESIST, 2011).

Vários autores corroboram com o conceito da RedeSist, Moutinho & Campos (2007), Moutinho et al (2010), Apolinário & Silva (2010), Cavalcanti Filho et al (2010) afirmam que o termo Arranjo e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais (ASPILs) refere-se a conjuntos de atores econômicos, políticos e sociais, que partilham um mesmo território articulando-se formal ou informalmente em busca de ganhos econômicos através de atividades produtivas e inovativas e são identificados a partir de uma atividade produtiva central ou um

conjunto de atividades correlacionadas, em torno da qual demais atores se articulam.

Chama-se atenção para o significado do termo cooperação. De acordo com Lastres & Cassiolato (2005) a cooperação pode ocorrer por meio de: (i) intercâmbio sistemático de informações produtivas, tecnológicas e mercadológicas (com clientes, fornecedores, concorrentes e outros); (ii) interação de vários tipos, envolvendo empresas e outras organizações, por meio de programas comuns de treinamento, realização de eventos/feiras, cursos e seminários, entre outros; e (iii) integração de competências, por meio da realização de projetos conjuntos, incluindo desde melhoria de produtos e processos até pesquisa e desenvolvimento propriamente dita, entre empresas e destas com outras organizações.

Os impactos das práticas de cooperação de acordo com Britto (2004) podem primeiramente se referir à dupla dimensão deste processo: constituir um instrumento eficaz de processamento de informações, e uma alternativa importante para viabilizar a aglutinação de competências complementares. Em segundo lugar, as práticas cooperativas permitem um melhor enfrentamento da turbulência ambiental e facilita a identificação e exploração de novas oportunidades tecnológicas. E por fim, no longo prazo a continuidade da cooperação facilita a comunicação entre os agentes, permitindo simultaneamente a integração das respectivas competências, a consolidação de princípios de "confiança mútua" e a maior sincronização das ações e estratégias por eles adotadas.

Segundo Beije (1991) apud Britto (2004) as empresas realizam práticas cooperativas por quatro motivos: (a) a redução da incerteza; (b) o controle sobre mercados potencialmente promissores; (c) a redução e racionalização dos dispêndios em P&D; (d) a geração de lucros que não poderiam ser obtidos de forma independente.

A articulação de empresas de todos os tamanhos e o aproveitamento das sinergias geradas por suas interações no ASPIL fortalecem suas chances de sobrevivência e crescimento, constituindo-se em importante fonte de vantagens competitivas duradouras. Isto é especialmente importante para às Micro e Pequenas Empresas (MPes) e até mesmo para as de médio porte

(LASTRES & CASSIOLATO, 2005).

Portanto, o dinamismo econômico e social de um arranjo é resultado da articulação entre os atores e competências a fim de mobilizar meios e instrumentos (crédito, comercialização, capacitação, tecnologia), considerando as diversas dimensões (micro, meso, macro) e esferas (produtivas, financeira, institucional, política) do sistema (APOLINÁRIO & SILVA, 2010).

3. METODOLOGIA

O presente trabalho tem abordagem lastreada pelo recorte analítico neo-schumpeteriano e metodologia de Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais desenvolvido pela Rede de Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais (RedeSist) do Instituto de Economia da UFRJ.

A metodologia de estudo empírico dos ASPILs desenvolvida pela RedeSist teve inicialmente foco principal nas atividades industriais, mas foi adaptada para esse estudo ao setor de serviços. Para tanto, este trabalho se apoiou em recursos indiretos de pesquisa: livros, periódicos, teses, dissertações, relatórios de pesquisa, entre outros.

4. APRENDIZADO E COOPERAÇÃO EM ARRANJOS E SISTEMAS PRODUTIVOS E INOVATIVOS DE SERVIÇOS

Nesta seção são apresentados os principais resultados relativos à aprendizagem e formas de cooperação existentes nos arranjos e sistemas produtivos e inovativos locais de serviços.

De modo geral, apresenta-se que empresas instaladas em um ASPIL em desenvolvimento não apresentam departamento de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D) ou organização similar, essa constatação está em conformidade com a literatura de inovação em serviços e reforça os achados de Sundbo e Gallouj (1998). Na aprendizagem interna dos estabelecimentos pôde-se verificar, em boa parte dos ASPIL, a prevalência do conhecimento tácito e localizado, porém, dá-se importância a ganhos de conhecimento codificado adquiridos via cursos de capacitação realizados fora dos estabelecimentos de serviço, mas dentro do aglomerado.

Há necessidade de transmissão de conhecimento codificado (explícito), no caso de arranjos e sistemas produtivos e inovativos locais de serviços, uma vez

que a mão de obra local, de forma geral, apresenta-se pouco qualificada. No entanto, deve-se reconhecer o inegável valor do conhecimento tácito presentes nessa mão de obra e sua transmissão via interação entre os agentes que compõem um ASPIL, corroborando com os trabalhos de Lastres & Cassiolato (2005).

Assumindo o caráter interativo da inovação defendida pela corrente neo-schumpeteriana pode-se destacar a importância da relação da organização com os agentes externos. Malerba e Orsenigo (2007) destacam a importância dos mecanismos de aprendizagem interativa entre os agentes próximos e que este é maior quanto mais tácito, complexo e sistêmico e em constante mutação for este conhecimento.

Assim verifica-se que as instituições de pesquisa e ensino desenvolvem papel fundamental para o fomento das inovações dentro de um ASPIL de serviços, além de serem canais fundamentais do processo de transmissão do conhecimento.

As fontes de informação externas ou o aprendizado por fontes externas se dá pela interação da firma com os demais agentes que forma o ASPIL, na intenção de copiar ou adaptar produtos e processos já existentes ou desenvolver novos produtos e processos, conforme a RedeSist (2011).

Vários autores atribuem a esse conjunto de instituições e atores locais que por meio da interação produz, utiliza e difundem novos conhecimentos e novas tecnologias economicamente úteis à formação de um sistema de inovação (LUNDVALL, 1992; EDQUIST & LUNDVALL, 1993; NELSON, 1993; PATEL & PAVITT, 1994).

5. CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo analisar os processos de aprendizagem e as formas de cooperação presentes nos ASPIL de serviços e dessa forma tentar contribuir para discussão de políticas públicas e privadas destinadas para o desenvolvimento desses aglomerados/sistemas.

Assim, verifica-se que, na maioria dos casos, os sistemas produtivos e inovativos locais de serviços em estágio de desenvolvimento, apresentam vínculos frágeis entre seus agentes. Com isso, as atividades de parceria e cooperação presentes no ASPIL são pouco desen-

volvidas, subutilizando o potencial de aprendizagem, criação, uso e difusão de inovações.

Apesar de concentrados em uma dada área geográfica, é comum observar que, os agentes que compõem um arranjo e sistema produtivo e inovativo local de serviço mantém relação de interação que varia entre moderada a fraca, impedido os ganhos que a cooperação técnica e econômica traria a todo sistema.

Logo, as inovações em serviços que surgiram nos sistemas produtivos são resultados de processos cooperativos para a aprendizagem, originados da atuação do poder público em seu caráter de promotor, pelo estímulo de fornecedores, principalmente aqueles que comercializam insumos, máquinas e equipamentos, com maior dotação tecnológica, e outra parte através das novas demandas dos clientes.

As inovações em sua maioria são de caráter incremental como novos serviços, que já existem em outros lugares, porém são implantados como “novos” nos ASPIL. Por fim, percebe-se que o processo de criação, uso e difusão de conhecimentos resultante das atividades de interatividade e cooperação entre os agentes, somado a ações de coordenação bem sucedidas, ainda que incipientes, vêm garantindo o crescimento e a sustentabilidade de alguns arranjos e sistemas produtivos e inovativos locais de serviços espalhados pelo Brasil.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

APOLINARIO, V.; SILVA, M. L. Análise das políticas para Arranjos Produtivos Locais no Norte, Nordeste e Mato Grosso. In APOLINARIO, V.; SILVA, M. L (orgs) Políticas para Arranjos Produtivos Locais: análise em estados do Nordeste e Amazônia Legal. Natal, RN: EDUFRN, 2010.

BRITTO, J. (2004). Cooperação e aprendizado em arranjos produtivos locais: em busca de um referencial analítico. Nota Técnica N. 4 do Projeto de Pesquisa Aprendizado, capacitação e cooperação em arranjos produtivos e inovativos locais de MPEs: implicações para políticas. Disponível em: <<http://redesist.ie.ufrj.br/>> Acesso em: 21 de Setembro 2012.

CASSIOLATO, J. E.; LASTRES, H. M. M. O Foco em Arranjos Produtivos e Inovativos Locais de Micro e Pequenas Em-

presas. In CASSIOLATO, J. E; LASTRES, H. M. M; MACIEL, M. L. (orgs) Pequena empresa: cooperação e desenvolvimento local. Rio de Janeiro. Relume Dumará. UFRJ, Instituto de Economia, 2003.

CAVALCANTI FILHO, P. F. M. B.; TORRES, A. T. G.; ALMEIDA, A. C. S.; PEREIRA, M. L. Políticas para APLs no estado da Paraíba: análise crítica e proposição de nova estratégia de desenvolvimento. In APOLINARIO, V.; SILVA, M. L (orgs) Políticas para Arranjos Produtivos Locais: análise em estados do Nordeste e Amazônia Legal. Natal, RN: EDUFRN, 2010.

EDQUIST, C., LUNDEVALL, B.-A., 1993. Comparing the Danish and Swedish systems of innovations. In: Nelson, R.R. (Ed.), National Innovation Systems. Oxford University Press, New York.

LASTRES, H. M. M.; CASSIOLATO, J. E. (coord.) Mobilizando Conhecimento para Desenvolver Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais de Micro e Pequenas Empresas no Brasil. Redesist, 2005. Disponível em: <<http://redesist.ie.ufrj.br/glossario.php>>.

LUNDEVALL, B.-A. (Ed.), 1992. National Systems of Innovations. Pinter, London.

MALERBA, F. e ORSENIGO, L. Technological regimes and sectorial patterns of innovative activities. *Industrial and corporate change*, 6 (1), pp. 83-117, 1997.

MOUTINHO, L. M. G. et al. Mapeamento, metodologia de identificação e critérios de seleção para políticas de apoio nos Arranjos Produtivos Locais – Pernambuco. PROJETOS DE PESQUISA (BNDES/FUNPEC) – Análise do mapeamento e das políticas para Arranjos Produtivos Locais no Norte, Nordeste e Mato Grosso e dos impactos dos grandes projetos federais no Nordeste. Recife/PE, maio 2009. (NOTA TÉCNICA 2/PE). Disponível em: <<http://www.politicaapls.redesist.ie.ufrj.br/>>.

MOUTINHO, L. M. G; CAMPOS, R. A co-evolução de empresas e instituições em Arranjos Produtivos Locais: políticas públicas e sustentabilidade. *Revista Econômica do Nordeste*, v. 38, n.2, abril-junho/2007. ISSN 0100-4958.

NELSON, R. (ed.). National innovation systems: a comparative analysis. New York/Oxford: Oxford University Press, 1993.

PATEL P., PAVITT, K. 1994. The Nature and Economic Importance of National Innovation Systems, Vol. 14. STI Review, Paris, pp. 9 - 32.

REDESIST. Referencial conceitual e metodológico de Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais. Workshop sobre a Territorialização do Complexo Econômico-Industrial da Saúde. Rio de Janeiro, 09 de Março de 2011. (Apresentação em slides)

SUNDBO, J. e GALLOUJ, F. Innovation as a loosely coupled system in services. *Services in innovation, Innovation in services – Services in European Innovation Systems (SI4S)*. 1998.

¹ Mestre em Desenvolvimento e Meio Ambiente pela UFPE e coordenadora dos cursos de Processos Gerenciais e Logística do IBGM.

² Estatístico, Pós graduado em Finanças pela UPE e professor do IBGM.

³ Mestre em Administração e Desenvolvimento Rural pela UFRPE e professor do IBGM.

INTERACTIVE PROCESSES FOR INNOVATION: LEARNING AND COOPERATION IN THE SERVICES SECTOR

Edilene Gasparini¹, Geraldo Peretti² e Thiago Anderson Sousa de Lima³



ABSTRACT: This study aims to analyze the interactive processes for learning and the existing forms of the service sector cooperation in National Innovative and Productive Arrangements and Systems (NIPAS). To do so, a documentary research was held visiting the main authors that address this theme. The study has a backed approach by the Neo-Schumpeterian analytical, and methodology of National Innovative and Productive Arrangements and Systems developed by Network National Innovative and Productive Arrangements and Systems (RedeSist). It appears as the main outcome, generally in the service sector, the participants of NIPAS contribute as sources of information for innovation, however, is common to see fragile ties between them. Accordingly to this, it can be noticed, in many of the cases, that the partnership and cooperation activities are underdeveloped, which under-utilizes the creating, learning, using, and disseminating potential of innovations.

KEYWORDS: productive system, services, cooperation, learning, innovation.

1 INTRODUCTION

In recent decades it was observed a significant growth of service activities in the economic structure of the countries. According to IPEADATA data (2007), the service activities at the beginning of 21st century will represent around 50% of the cost of production and over 50% of jobs worldwide. In developed countries services already account for 80% of Gross Domestic Product (GDP) and in underdeveloped or developing economies these activities are receiving importance. In Brazil the service activities already account for over 65% of national GDP.

In the context of this trend from the most representative service activities in the economic structure of the countries, there are information and communication technologies (ICTs) and new forms of competitiveness based on knowledge and learning are fundamental to the creation and to increase of value in production of goods and services.

Thus, this work has the objective to analyze the interactive processes for

learning and existing forms of cooperation in NIPAS the service sector.

2 NATIONAL INNOVATIVE AND PRODUCTIVE ARRANGEMENTS AND SYSTEMS (NIPAS)

With rare exceptions (regional economy) in conventional economic literature tends to contextualize the companies in terms of sectors, industrial complexes, etc. and sees little or no relevance to its location. The local dimension is now gaining importance, from the moment that seeks to understand the reasons that led to the emergence of efficient and competitive firms clustered in certain particular locations (CASSIOLATO & LASTRES, 2003).

Arrangements for Network and Production Systems and Innovative Local (RedeSist) the NIPAS approach: (i) is a practical research unit that complements the focus on economic sectors, clusters and productive chains and individual companies; (ii) focus groups of different agents and related activities that usually characterize a productive and innovative system location; (iii) covers the space where occur the processes of interaction, learning, training

and innovation and where the flow tacit knowledge; (iv) contribute to more coordinated actions from various walks of promotion; (v) represents the level at which they can be more effective policies to promote learning and creation of training and technological and industrial development; and (vi) shows main advantage and challenge: to capture, measure, disclose and include the research and politic agendas the invisible = intangible + informal + news (REDESIST, 2011).

Several authors corroborate the concept of RedeSist, Moutinho & Campos (2007), Moutinho et al (2010), Apolinário & Silva (2010), Cavalcanti Filho et al (2010) state that the term National Innovative And Productive Arrangements And Systems (NIPAS) refers to sets of economic actors, political and social, that share the same territory linking up formally or informally in search of economic gains through productive and innovative activities and are identified from a central productive activity or set of correlated activities, around which other actors are articulated.

Attention is drawn to the meaning of the term cooperation. According to

Lastres & Cassiolato (2005) co-operation can occur through: (i) systematic exchange of production information, technological and market (with customers, suppliers, competitors and others); (ii) interaction of various types, involving businesses and other organizations through common training programs, events / exhibitions, courses and seminars, among others; and (iii) integration expertise, through joint projects, ranging from improving products and processes to research and development itself, between companies and those with other organizations.

The impact of cooperation practices according to Britto (2004) may primarily refer to the two dimensions of this process: be an effective tool for processing information, and be an important alternative to facilitate the assemblage of complementary skills. Secondly, cooperative practices allow better coping with environmental turbulence and facilitates the identification and exploration of new technological opportunities. Finally, in the long term continuity of cooperation facilitates communication between agents, allowing the integration of their powers, the consolidation principles of "mutual trust" and greater synchronization of actions and strategies adopted by them.

According to Beije (1991) cited Britto (2004) companies conduct cooperative practices for four reasons: (a) the reduction of uncertainty; (b) the control of potentially promising markets; (c) the reduction and rationalization of expenditure on R & D (Research and Development); (d) generating profits that could not be obtained independently. The joint companies of all sizes and the exploitation of synergies generated by their interactions in NIPAS strengthen their chances of survival and growth, becoming an important source of lasting competitive advantages. This is especially important for Micro and Small Enterprises (MSEs) and even for mid-size (LASTRES & CASSIOLATO, 2005). Therefore, the economic and social dynamism of an array is the result of coordination between the actors and skills to mobilize resources and instruments (credit, marketing, training, technology), considering the various dimensions (micro, mezzo, macro) and walks (productive, financial, institutional, political) system (APOLINÁRIO & SILVA, 2010).

3 METHODOLOGY

This paper has a backed approach by the Neo-Schumpeterian analytical, and methodology of National Innovative and Productive Arrangements and Systems developed by Network National Innovative and Productive Arrangements and Systems (RedeSist) of the Rio de Janeiro Federal University (UFRJ) Economics Institute.

The empirical study methodology developed by the NIPAS RedeSist initially had primary focus on industrial activities, but was adapted for this study to the service sector. Therefore, this work was based on indirect research resources: books, periodicals, theses, dissertations, research reports, among others.

4 LEARNING AND COOPERATION IN NATIONAL INNOVATIVE AND PRODUCTIVE ARRANGEMENTS AND SYSTEMS

This section presents the main results relating to existing learning and cooperation forms in the National Innovative and Productive Arrangements and Systems.

In general, it is presented to companies based on a NIPAS under development do not present the Research and Development Department (P & D) or similar organization, this discovery is in accordance with the innovation literature services and reinforces the findings of Sundbo and Gallouj (1998). The internal learning establishments could be seen in many of the NIPAS, the prevalence of tacit knowledge and located, however, it takes place importance on training codified knowledge gains acquired through courses held out of service establishments, but within the cluster.

There codified knowledge transmission need (explicit) in the case of arrangements and productive systems and innovative local services, since the local labor in general, presents unskilled. However, one should recognize the undeniable value of tacit knowledge present in this labor and its transmission through interaction between the agents that make up NIPAS, corroborating the work of Lastres & Cassiolato (2005).

Assuming the interactive nature of innovation advocated by neo-Schumpeterian current can highlight the importance of the relationship between the

external agents with the organization. Malerba and Orsenigo (2007) highlight the importance of interactive learning mechanisms between the next agents and this is greater the more tacit, complex and systemic and constantly changing for this knowledge.

So it turns out that the research and educational institutions develop key role in the promotion of innovations within NIPAS services, and are key channels of knowledge transmission process.

External sources of information and learning from external sources is given by the interaction of the firm with the other agents so that NIPAS, intending to copy or adapt products and existing processes or develop new products and processes, as RedeSist (2011).

Several authors attribute to this set of institutions and local actors through interaction produces, uses and diffuse new knowledge and new technologies economically useful to the formation of an innovation system (LUNDVALL, 1992; EDQUIST & LUNDVALL, 1993; NELSON, 1993; & PAVITT PATEL, 1994).

5 CONCLUSION

This article aims to analyze the learning processes and ways of cooperation in the present NIPAS services and thus try to contribute to discussion of public and private policies for the development of these clusters / systems.

Thus, it appears that in most cases the National innovative and productive systems services in the development stage have weak bonds between their agents. Thus, the partnership and cooperation activities present in NIPAS are underdeveloped, which under-utilizes the creating, learning, using, and disseminating potential of innovations.

Although the agents are concentrated in one geographical area, it is common to observe that they are a National innovative and productive arrangement and systems service, and they maintain a relationship of interaction, ranging from moderate to weak, prevented the gains that the technical and economic cooperation would bring to the whole system.

Thus, innovations in services that have emerged in productive systems are the result of cooperative processes for learning, originated from the government's performance in its promoter character, by encouraging providers,

especially those that sell inputs, machinery and equipment, with greater allocation technology, and partly through new customer demands.

Innovations have mostly an incremental character as new services that already exist elsewhere, but are deployed as "new" in NIPAS. Finally, we can observe that the process of creation, use and dissemination of the resulting interactivity knowledge and cooperation activities between agents, in addition to the successful coordination of actions, even if incipient, has ensured the growth and sustainability of some National innovative and productive arrangements and systems throughout Brazil.

REFERENCES

- APOLINARIO, V.; SILVA, M. L. Análise das políticas para Arranjos Produtivos Locais no Norte, Nordeste e Mato Grosso. In APOLINARIO, V.; SILVA, M. L (orgs) Políticas para Arranjos Produtivos Locais: análise em estados do Nordeste e Amazônia Legal. Natal, RN: EDUFRN, 2010.
- BRITTO, J. (2004). Cooperação e aprendizado em arranjos produtivos locais: em busca de um referencial analítico. Nota Técnica N. 4 do Projeto de Pesquisa Aprendizado, capacitação e cooperação em arranjos produtivos e inovativos locais de MPes: implicações para políticas. Available on: <<http://redesist.ie.ufrj.br/>> Date of Research: September 21 2012.
- CASSIOLATO, J. E.; LASTRES, H. M. M. O Foco em Arranjos Produtivos e Inovativos Locais de Micro e Pequenas Empresas. In CASSIOLATO, J. E; LASTRES, H. M. M; MACIEL, M. L. (orgs) Pequena empresa: cooperação e desenvolvimento local. Rio de Janeiro. Relume Dumará. UFRJ, Instituto de Economia, 2003.
- CAVALCANTI FILHO, P. F. M. B.; TORRES, A. T. G.; ALMEIDA, A. C. S.; PEREIRA, M. L. Políticas para APLs no estado da Paraíba: análise crítica e proposição de nova estratégia de desenvolvimento. In APOLINARIO, V.; SILVA, M. L (orgs) Políticas para Arranjos Produtivos Locais: análise em estados do Nordeste e Amazônia Legal. Natal, RN: EDUFRN, 2010.
- EDQUIST, C., LUNDAVALI, B.-A., 1993. Comparing the Danish and Swedish Systems of Innovations. In: Nelson, R.R. (Ed.), National Innovation Systems. Oxford University Press, New York.
- LASTRES, H. M. M.; CASSIOLATO, J. E. (coord.) Mobilizando Conhecimento para Desenvolver Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais de Micro e Pequenas Empresas no Brasil. Redesist, 2005. Available on: <<http://redesist.ie.ufrj.br/glossario.php>>.
- LUNDAVALL, B.-A. (Ed.), 1992. National Systems of Innovations. Pinter, London.
- MALERBA, F. e ORSENIGO, L. Technological regimes and sectorial patterns of innovative activities. Industrial and corporate change, 6 (1), pp. 83-117, 1997.
- MOUTINHO, L. M. G. et al. Mapeamento, metodologia de identificação e critérios de seleção para políticas de apoio nos Arranjos Produtivos Locais – Pernambuco. PROJETOS DE PESQUISA (BNDES/FUNPEC) – Análise do mapeamento e das políticas para Arranjos Produtivos Locais no Norte, Nordeste e Mato Grosso e dos impactos dos grandes projetos federais no Nordeste. Recife/PE, maio 2009. (NOTA TÉCNICA 2/PE). Available on: <<http://www.politicaapls.redesist.ie.ufrj.br/>>.
- MOUTINHO, L. M. G; CAMPOS, R. A co-evolução de empresas e instituições em Arranjos Produtivos Locais: políticas públicas e sustentabilidade. Revista Econômica do Nordeste, v. 38, n.2, abril-junho/2007. ISSN 0100-4958.
- NELSON, R. (ed.). National innovation systems: a comparative analysis. New York/Oxford: Oxford University Press, 1993.
- PATEL P., PAVITT, K. 1994. The Nature and Economic Importance of National Innovation Systems, Vol. 14. STI Review, Paris, pp. 9 - 32.
- REDESIST. Referencial conceitual e metodológico de Arranjos e Sistemas Produtivos e Inovativos Locais. Workshop sobre a Territorialização do Complexo Econômico-Industrial da Saúde. Rio de Janeiro, 09 de Março de 2011. (Apresentação em slides)
- SUNDBO, J. e GALLOUJ, F. Innovation as a loosely coupled system in services. Services in innovation, Innovation in services – Services in European Innovation Systems (SI4S). 1998.

¹ Master in Development and Environment at UFPE e coordinator of courses in Management Processes and Logistics at IBGM.

² Statistical, Post graduate in Finances at UPE and IBGM's professor.

³ Master in Administration and Rural Development at UFRPE e Logistics at IBGM.

A ARTE DE NEGOCIAR COM OS CHINESES

Arthur Accioly de Almeida Cavalcante¹



Negociação é uma arte para os chineses. Vale a pena se aprofundar nas questões culturais e ter em mente que a conquista do mercado chinês é um desafio e deve ser pensada em longo prazo. Com uma civilização milenar, de uma cultura de 5 mil anos, ao longo dos quais se desenvolveram práticas, costumes e rituais que estão enraizados no seu povo, para ter sucesso nos negócios e no relacionamento com os chineses, a cultura local não pode ser desconsiderada. Estudar a economia, um pouco da história e a geografia do país pode ser de grande valor para o sucesso de seu negócio com os chineses.

Os negociadores que não conseguem conquistar os chineses e que só pretendem realizar bons negócios sem mencionar a vida pessoal ou participar de encontros informais, com certeza perderá o aperto de mão final. Isso, porque os chineses valorizam realizar negócios como um acordo que envolva amizade. É comum questões como se você é casado e se tem filhos, bem como o porquê, caso as respostas sejam negativas.

Segurar a ansiedade é essencial para realizar negócios com a China, pois, culturalmente, os chineses só dão um parecer depois de muito analisar, pois eles prezam negócios duradouros. Tenha uma noção básica do idioma – de uma forma geral, os chineses não esperam que os ocidentais dominem o mandarim, em razão da dificuldade e complexidade do idioma, pois o mandarim possui ideogramas e tons que mudam o significado das palavras, o que representa um risco a pronúncia de uma palavra errada. Obviamente que falar a língua chinesa seria uma primeira e importante habilidade, que poderia facilitar o desenvolvimento de qualquer negócio com chineses, mas o inglês acaba sendo a língua escolhida. Todavia, tenha informações sobre a sua empresa também em chinês, já que nem todos falam o idioma inglês com perfeição. Se possível, use tradutores, pois a chance da comunicação ser feita de forma correta aumenta consideravelmente.

elmente.

Para conversar com os chineses, demonstre que entende algo sobre a cultura e tradição na China e nunca confunda a história da China com a do Japão. Os chineses gostam de se sentir seguros quanto à realização de negócios. Por isso, ao participar das reuniões de negócios, mostre todos os dados e informações, pois os chineses, que são cautelosos e metódicos, só farão negócio depois de verificados todos os dados importantes.

O cumprimento tradicional chinês é o aperto de mão por iniciativa do anfitrião. Os chineses não costumam se abraçar ou se beijar. No primeiro encontro, é costume trocar cartões de visita que se deve receber e entregar com as duas mãos. Também para os cartões é importante que este esteja escrito em inglês e, se possível, em chinês. Nunca receba um cartão de visitas com apenas uma mão e o guarde sem ler no bolso, isso demonstra desinteresse. A culinária chinesa é bem diferente da nossa, portanto, ao recusar um prato disfarce ou então, poderá comer até carne de cachorro.

Prepare-se e aceite convites para almoço ou jantar social, pois os chineses acreditam que convidar para uma refeição ajuda na construção de relações e desenvolve a amizade. Ao chegar para o jantar aguarde a sua posição na mesa, pois é o anfitrião que escolhe o local em que cada convidado irá se sentar. A mesa para eles é uma extensão da sala de reuniões. Não sente antes de ser convidado, o lugar à mesa é escolhido de acordo com o nível hierárquico. Na China existe o costume de oferecer a cabeça do peixe em sinal de gratidão. O processo de cópia é inerente à sua forma de agir e pensar, mas em geral irá realizar melhorias e apresentar produtos de boa qualidade.

Tenha paciência, pois os chineses têm um velho costume de passar o dia inteiro pechinchando. Para se ter uma negociação bem-sucedida, prepare-se antes de iniciar a transação: leve um fardo mostruário e a sua tabela de preços, com todas as descrições, cotações e capacidade de produção, realize uma pesquisa detalhada das condições do mercado, compare os preços e as variedades dos produtos.

Os chineses evitam, a qualquer custo, negar diretamente a pessoa ou contradizê-la em público. Eles não são diretos e objetivos, porque não acham respeitoso deixar o outro constrangido, ou, como eles mesmos dizem, fazer a pessoa “perder a face”. Por isso, seria de bom tom aderir à tradição faça a mesma coisa e evite falar algo que irá prejudicar a harmonia do ambiente.

O vestuário deve ser conservador, contudo não muito diferente do que é utilizado em uma reunião de negócios no Brasil: formalidade, para homens, com terno e gravata, de preferência de cores escuras, e para as mulheres, sem decotes e exageros, além da não utilização de saltos altos.

A troca de presentes é comum. Quem oferece deve optar por produtos típicos do seu país, devendo dar sempre vários, apenas um é uma desconsideração e durante os jantares, ou na última reunião agendada. Evite: relógios de parede, pois em chinês a palavra é semelhante à morte; objetos cortantes, pois significam vontade de cortar a relação; e livros, pois em chinês, a palavra é parecida com a que significa perder. E embrulhe em papel vermelho ou dourado e nunca branco, associado a luto.

Outras dicas são comuns àquelas usadas em reuniões importantes de negócios no Brasil como evitar chegar atrasado, pois pode ser considerado um insulto. E, nas negociações, apenas os membros mais antigos falam a interrupção de qualquer subordinado é considerada inaceitável para os chineses.

E uma última, mas valiosa informação. Diz-se que negócio na China se faz nesta sequência: vender a si próprio como amigo, vender a sua empresa como referência de credibilidade, e vender o seu produto e/ou o seu serviço com regularidade. Siga essas dicas e transponha as muralhas chinesas!

¹ Lean Six Sigma Master Black Belt. Formação em Gestão de Negócios na Chinese University of Hong Kong, Formação em Negociações Internacionais pela ESCP -Europe na França, MBA em Logística Empresarial na Universidade de Pernambuco e MBA em Finanças & Controladoria na Universidade Católica de Pernambuco, Cross Cultural Management pela USP. Professor da Faculdade IBGM. Professor dos MBA's de Logística da FCAP/UPE; Universidade Federal do Ceará(CE); IEMP(PI); Faculdade Mauricio de Nassau(PB); FAGA(Garanhuns); Ex Gestor de Procurement da Coca-Cola; Ex Gerente de Suprimentos do Grupo Pontes; Ex Gerente de Compras da Ebbá; Gerente Corporativo de Compras do Grupo Ondunorte(PE/PB/SE/AL) e Sócio Diretor da P&SS Consulting.

THE ART OF NEGOTIATING WITH CHINESE

Arthur Accioly de Almeida Cavalcante¹



For the Chinese people, negotiating is an art. It is worth going deep into the cultural matters, having in mind that Chinese market's achievement is a long-term thought out project.

With a millennial civilization, and a 5 thousand year culture, through which they have developed practices, customs and rites that are tied to their people, to be succeed in business and relations with the Chinese, their local culture must not be ignored. Studying the economics, a little of the country's history and geography can be of a great value to the success of business with them.

Negotiators who are not able to win over the Chinese and intend only to make business, without mentioning their personal life or engaging in informal meetings with the Chinese, will, most likely, not close their deals. It is so because Chinese value business as an agreement that involves friendship. It's not uncommon to ask if you're married and have kids, as well as the reason why that is, in case the answer isn't positive.

Dealing with anxiety is essential when doing business with China because, as a cultural matter, Chinese don't give out their feedback until they've analyzed the proposals thoroughly, since they appreciate long-lasting businesses. You should have a basic notion of their language - generally, Chinese do not expect Westerns to master Mandarin, due to the difficulty and complexity of the language, such as its logograms, Chinese characters, and different intonations can change the meaning of the words, which may represent a risk of pronounce a word wrongly.

Clearly, speaking Chinese is an important first skill, which could ease the development of any business with the Chinese, even though English ends up being the chosen language. However, be sure to available information about your company in Chinese as well, since not all are fluent in English. If possible, use translators in order to increase the chances of the communication being correct.

In order to have a conversation with

the Chinese, you should demonstrate your knowledge on Chinese tradition and culture, never mistaking it with the Japanese culture. Chinese like to feel safe when doing business. That is the reason why, when at a meeting to discuss business; you should provide all data and information, because Chinese, who are very cautious and methodic, will only do business after verifying all the important data.

The traditional Chinese greeting is the handshake, initiated by the host. Chinese don't usually hug or kiss. In the first appointment, it is common to exchange business cards, which you should both give and receive using both hands at same time. It is also recommended that, in the card, the information be written in English and, if possible, in Mandarin. Never receive a business card with only one of your hands, nor put it away without reading, which would show lack of interest. Chinese cuisine is much different than ours so, when refusing a dish, try to appear as if you are not doing so, otherwise you might eat dog's meat.

Prepare yourself and accept lunch or dinner invitations, because Chinese believe that inviting someone for a meal helps bonding and develops friendship. When arriving for dinner, wait for your seat to be assigned to you, since it is the host who picks out the seats. For them, the table is an extension of the meeting room. Do not sit before being invited to do so. The seat at the table is organized hierarchically. In China, it is a custom to offer the head of the fish as a sign of gratitude. The copying process is inherent to their way of acting and thinking, but they will, in general, upgrade and deliver quality products.

Be patient, for the Chinese have an old habit of spending the entire day bargaining. In order to a successful negotiation, be prepared before you initiate it: offer a wide showcase and your price table, with all of the descriptions, quotations and productivity, make a detailed research of the market conditions, and compare the prices and product variety.

Chinese avoid, at any cost, saying a direct no to someone or contradicting them in public. They are not direct and straight forward, and that is so because

they do not find it respectful to embarrass someone or, as they say it, make a person "lose the face". That is why it holds well adjusting to tradition, doing the same and avoiding saying something that might break the harmonious environment.

The dress code must be conservative, but not too different from what is used in business meetings in Brazil: formality, for men, with a suit and tie, preferably dark colors, and for women, no cleavage or any excess, including not wearing high heels.

Exchanging gifts is quite common. Whoever offers must elect products that represent their own country, giving more than one - which is considered disrespectful - and during the dinners, or at the last scheduled meeting. Avoid giving wall clocks as a gift, because in Mandarin its pronunciation is similar to that of the word 'death'; sharp objects, for it means "to cut off the ties"; and books, since the word in Mandarin sounds like "to lose". Wrap the gift in either red or gold, but never white, for it is the color associated to mourning.

Other tips are similar to those used in important business meetings in Brazil, such as not arriving late, because it can be taken as an insult. Also, in negotiations, only the veterans speak. The interruption by any subordinate is unacceptable for the Chinese.

And the last most valuable piece of information. It has been said that business in China is done in such order: sell yourself as a friend, your company as a reference for credibility and your product regularly. Follow these tips and transpose the Chinese walls!

¹ Lean Six Sigma Master Black Belt. Diploma in Business Management at Chinese University of Hong Kong in China, Diploma in International Negotiations at ESCP -Europe in France), MBA in Business Logistics at Universidade de Pernambuco and MBA in Finance and Controlling at Universidade Católica de Pernambuco, Cross Cultural Management at USP. Professor at Faculdade IBGM. Professor of Logistics MBA at FCAP/UPE; Universidade Federal do Ceará(CE); IEMP(PI); Faculdade Maurício de Nassau(PB); FAGA(Garanhuns); Ex Procurement Manager at Coca-Cola; Ex Suply Manager at Grupo Pontes; Ex Sell Manager at Ebba; Cooperative Manager at Grupo Ondunorte(PE/PB/SE/AL) and Partner/Director at P&SS Consulting.

ÉTICA EMPRESARIAL E SUA IMPORTÂNCIA NO MUNDO DOS NEGÓCIOS

João Roberto da Conceição¹ e Ariane Luzia Barbosa de Alencar²



RESUMO: Este artigo trata de um estudo sobre a necessidade de relações éticas nas organizações, aos stakeholders, nas negociações e nas ações socioambientais. Tendo como seu objetivo ressaltar a importância de agir eticamente tanto na vida pessoal como na vida profissional. A base de pesquisa totalmente bibliográfica que se explanou os referenciais teóricos de Ghillyer (2015), Shour (2014), Cortella (2015), Alencastro (2012), entre outros. Em resultado as pesquisas, percebeu-se que as empresas ainda não consideraram a real necessidade e o quanto é válido ter e ser ético nas negociações, resultando em danos a sociedade e alienando as futuras gerações a atos que denigram sua verdadeira natureza humana, por ações antiéticas e imorais. Ressaltou-se também que é possível mudar este cenário de corrupção, através de ações sociais e com o apoio dos governos e órgãos que investigam as empresas e seus atos. Para uma boa relação justa e aceitável é necessário retomar as origens dos bons valores humanos, que se perdeu em meio a ganância e poder.

PALAVRAS-CHAVE: Ética. Negócios. Ética Empresarial. Empregabilidade. Contratação.

1. INTRODUÇÃO

Na sociedade moderna, as ações e decisões tomadas individualmente afetam diretamente as pessoas do entorno. Tais ações por diversas formas desvalorizam ou menosprezam as relações pessoais, para que tais ações não se tornem caóticas socialmente, foram criadas regras, leis e normas que guiam a sociedade a fim da promoção comum humana. É importante salientar que independentemente do nível étnico e financeiro, todos estão sujeitos às essas regras.

Dentro dessa analogia será conceituada a ética nas negociações e nas relações organizativas empresariais levando-se em consideração: a) as relações éticas e antiéticas; b) honestas e desonestas entre patrão e funcionário; c) prestação de serviço e cliente; d) destacando as insatisfações dos clientes quanto ao ser lesado pela organização. Serão trabalhados numa perspectiva clara e objetiva, questionando e analisando, trazendo reflexões sobre: negócios éticos, negócios empresariais, seus limites, e as contradições; as transparências nas contratações, as consequências sobre ter ou não um código de ética, mostrando

resoluções práticas que surgiram com relação a ética e a sua ausência.

Nesse artigo se mostrará a conduta das empresas, diante das inúmeras situações quanto à honestidade de suas negociações, seus tratos com os funcionários e clientes, o impacto na sociedade diante de suas responsabilidades sociais, como um gestor deve se comportar mediante o mercado competitivo atual, de modo ético e honesto. Além das consequências, acarretadas ao não uso da ética.

Assim sendo, o artigo está estruturado da seguinte forma: esta seção introdutória; a seção dois, que faz o delineamento metodológico, que detalha como a pesquisa foi desenvolvida; a seção três, os referenciais teóricos, etapa que se fez necessário o debate sobre determinados assuntos, tais como: sobre o surgimento da ética e o estudo de seus princípios, bem como a discussão sobre ética empresarial e nos negócios; a quarta seção, abordará o negócio ético e sua reta razão e a prática da ética, na empregabilidade do indivíduo, sempre tomando como base autores de destaque nessas temáticas; e a quinta seção, as considerações finais.

2 SURGIMENTOS DA ÉTICA

As doutrinas da ética nascem e se desenvolvem nas diferentes épocas da sociedade, como respostas aos problemas básicos apresentados pelas relações entre os homens, e, em particular, pelo seu comportamento moral efetivo. É um dever moral do homem saber quando seu comportamento está sendo certo ou errado na sociedade em que vive. Por moral, compreende-se um conjunto de princípios, valores e normas de comportamento encarnados pelo homem em busca do bem e da felicidade. Desde os sofistas³ até os estoicos⁴ e epicuristas⁵ na idade antiga, houve uma preocupação quanto à relação social e moral do homem em meio a polis⁶.

Seguindo esta linha histórica podemos entender que ética é um assunto que todo mundo sabe o que é, mas não é fácil de explicar. Tradicionalmente ela é entendida como um estudo ou uma reflexão, científica ou filosófica. Sócrates, um dos grandes filósofos e expoentes da ética a define como “ciência da conduta”, quando questionava as normas de comportamento que eram transmitidos de geração em geração, aplicados aos cidadãos da Grécia

³ Que ou aquele que utiliza a habilidade retórica no intuito de defender argumentos especiosos ou logicamente inconsistentes.

⁴ Filosofia. Algo ou pessoa que é partidária do estoicismo, caracterizado pela rispidez; que permanece fiel aos seus princípios.

⁵ Que ou quem procura os prazeres do amor, os deleites sensuais ou gastronômicos.

⁶ Cidade-estado. Era um pequeno território localizado geograficamente no ponto mais alto da região, e cujas características eram de uma cidade.

(ALENCASTRO, 2012, p.32).

A ética socrática dá uma concepção do bem como felicidade da alma e do bom como útil para a felicidade. A máxima socrática: “conhece-te a ti mesmo” é o saber fundamental de Sócrates. A tese da virtude (Arete) aperfeiçoa ainda mais esse saber, visto que ela é uma capacidade radical e última do homem como conhecimento. Isto é, para Sócrates, bondade, conhecimento e felicidade se entrelaçam estreitamente. O homem age retamente quando conhece o bem e, conhecendo-o, não pode deixar de praticá-lo.

3 ÉTICAS, O ESTUDO DOS PRINCÍPIOS QUE REGEM O QUE É CORRETO E INCORRETO

Questões éticas são comuns na sociedade, decisões logo surgem no trabalho, na vida pessoal, na política, na educação, nos negócios, portanto, precisa-se entender toda esta relação da ética com o ser humano e dar uma resposta a tal pergunta sobre o seu significado, neste artigo serão destacadas de forma sintética.

Ética pode ser entendida como a própria vida, quando consideramos os costumes corretos. Ela pode ser o estudo das ações e dos costumes, e pode ser a própria realização de um tipo de comportamento. Com base nisso, século mais tarde, Immanuel Kant (1724-1804) em sua ética principiológica⁷ trouxe uma nova visão, ao falar das regras ou imperativos categóricos.

A primeira regra constituía em respeitar todos os seres racionais na qualidade de fins em si mesmo, ou seja, tratar bem as pessoas era a razão fim e não meio, “age de tal maneira que uses a humanidade, tanto na tua pessoa como na pessoa de qualquer outro, sempre e simultaneamente, como fim e nunca como um meio”. A segunda regra imperativo categórico, caracterizava na obrigação de “agir apenas segundo uma máxima tal que possas ao mesmo tempo querer que ela se torne lei universal” (ALENCASTRO, 2012, p.41).

Segundo estas teorias, ética é uma definição clara e objetiva do certo ou errado a ser discutido, na vida e no convívio social. Uma escolha consciente de regras, padrões e princípios que guiam as ações sadias. O que leva à definição do que é correto ou não, vai depender muito do ambiente, a sociedade, a

cultura, o sistema de valores, e os interesses influenciam nas tomadas de decisões, trazendo assim um conceito próprio da ética, onde a moral transcendente na prática.

Na teoria da ética das virtudes por Aristóteles, a virtude moral trata-se de um exercício contínuo do hábito, e a dianoética⁸ as não morais ou intelectuais, que são obtidas pelo ensinamento, ou seja, a justiça, a honestidade, a lealdade, faz parte da ética, já a coragem e a prudência surgiriam na dianoética, mas ambas atuariam juntas nas ações e decisões, de forma equilibrada e harmoniosa. Aristóteles defendia que tais virtudes ou valores poderia ser aprendida, que o bem seria uma atividade da alma em conformidade com as virtudes do homem, essas virtudes seriam qualidades que guiarão o ser humano a felicidade.

Mas, quando submetidos a uma decisão conflitante? Por certo agir corretamente é o desejável, dentro dos valores justos. Mas quando deparado com situações, tais como: ter que mentir para salvar a vida de alguém, ou ter que matar em legítima defesa? É errado mentir ou matar, mas quando conduzidos a estes extremos, será que existem exceções dentro dos valores éticos e morais? Fazer o que é certo nem sempre é uma escolha fácil, mas suas escolhas a estes eventos mostraram qual é seu sistema de valores pessoais, e que bom que temos o livre arbítrio para escolher entre o certo e o errado.

Uma boa forma de fixação desta teoria é o caso da empresa Johnson & Johnson, onde em 1982, sua marca mais popular foi extinta, em decorrência de um caso de adulteração de produto que não foi solucionado. Em setembro de 1982, sete pessoas morreram depois de tomar cápsulas de Tylenol Extra Forte adulteradas com cianeto, após investigações foi descoberto o causador das adulterações que foi condenado e preso. Após o escândalo a empresa optou em retirar e destruir este produto do mercado, uma perda de mais US\$ 100 milhões, além de queda de 7% do mercado. Por sua preocupação em eliminar qualquer dano a população e boas ações de marketing a empresa se ergueu em menos de um ano, usando o devido bom senso em fazer a coisa certa (GHILLYER, 2015).

Uma outra é a regra de ouro, “faça aos outros apenas aquilo que gostaria

que fizessem a você, ou trate os outros como gostaria de ser tratado” (GHILLYER, 2015, p.6), a religião tem uma forte influência na escolha dos padrões éticos e morais, isso não significa que todos agirão da mesma forma, mas a necessidade de se construir e desenvolver tais padrões e princípios, auxiliaram a fazer o que é correto dentro da sociedade, principalmente quando se trata do ambiente de trabalho.

4 ÉTICAS EMPRESARIAL, COMO PROPOSTA DE UMA CAUSA JUSTA E BOA

Além dos indivíduos, o universo corporativo também é influenciado por padrões éticos, por volta dos anos 60, foram constatados uma série de escândalos empresariais envolvendo a ausência ética em suas negociações, muita insegurança quanto aos produtos e serviços oferecidos colocaram a prova a credibilidade de muitas empresas. Causando uma reflexão profunda sobre os impactos causados a população pela sua falta de comprometimento ético. Já nos anos 80, surgiram vários seminários sobre como ter um negócio ético neste mundo tão competitivo, cursos foram elaborados para que os gestores soubesse agir diante das crises.

Para um melhor entendimento, ética empresarial é entre muitas definições “um comportamento da empresa entendida como lucrativa quando age de conformidade com os princípios morais e as regras do bem proceder aceitas pela coletividade (regras éticas)” (ALENCASTRO, 2012). Em outras palavras, ética empresarial é cumprir seus compromissos dentro da honestidade, mantendo uma boa relação com seus clientes, refletindo todas as expectativas éticas da sociedade.

Pode-se chegar à conclusão que ética empresarial está relacionada a um comportamento, ações tomadas pela empresa para suprir as expectativas éticas do seu público. Embora nem sempre isso seja fácil de fazer, uma vez que os valores são distintos e seus gestores complexos.

Mas algumas empresas têm se saído bem no processo e incorporação de uma conduta social e ambiental mais responsável, havendo assim muitas participações das mesmas em atos socioambientais, externalizando sua própria perspectiva ética para com a

⁷ Deriva de princípio, alguma coisa do princípio. Conjunto de princípios.

⁸ Entende-se como capacidades de conhecimento possíveis a alma racional. Seriam as virtudes do pensamento, da racionalização.

peessoas. Um bom exemplo disso é a Coca-Cola, que percebeu a necessidade de investir em ações de preservação ambiental, uma vez que, para seu negócio ter longevidade e lucro, ela teria que tomar medidas preventivas de preservação das bacias fluviais, da reciclagem de suas embalagens, da redução de energia, entre outras ações. Tal decisão não partiu de uma atitude moralista, desabrocharam após análises de responsabilidade socioambiental e futura escassez de insumos, podendo assim destruir este império de lucratividade que é a empresa (SHOUR, 2014).

Quando existe um reconhecimento da necessidade de um contrato social a empresa tende a crescer, mesmo que aparentemente possa ter algum prejuízo, ela deve tomar ações corretivas imediatas para solucionar qualquer dano social ou físico. Para equilibrar lucros e ética, uma boa maneira seria implantar nos seus empregados a conduta ética. Um grande número de empresas tem se mantido neste mundo competitivo por construírem uma estrutura sólida e ética dentro e fora da organização.

5 ÉTICAS NOS NEGÓCIOS, PROPOSTA DE UMA INTENSÃO CORRETA

Mesmo hoje, é comum encontrar empresários que justifiquem suas ações imorais, por não concordarem com as burocracias nacionais e as explorações fiscais que lhe são impostas, uma vez que se predomina “a lei da selva ou da sobrevivência”, alegam que chega a ser impossível se manter no mundo competitivo seguindo as leis sociais, ambientais e judiciais.

Mas, vale salientar que a sociedade mudou, se aperfeiçoou, que hoje passou a exigir das empresas valores que anteriormente não cobrava. São observados a ética, os valores, a integridade, a responsabilidade da empresa para com a sociedade que está alocado (CORTELLA, 2015).

Ética nos negócios envolve bem mais que a satisfação dos seus clientes, pois, dentro de uma organização existe os stakeholders⁹, estes parceiros ou acionistas tem grande impacto nas decisões e ações na empresa, onde a mesma precisa manter um nível ético e moral em suas relações internas e externas. O comportamento antiético das empresas podem ter um efeito devastador.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo teve por objetivo ressaltar a necessidade de se estabelecer dentro das organizações empresariais um código de ética, sólido e praticável, recuperando a verdadeira razão humana de fazer o bem ao seu próximo. Protegendo a sociedade bem como o meio ambiente e futuras gerações que carecem dos valores e princípios éticos. Ao ponderar os resultados, percebeu-se que a praticabilidade da antiética trará a futuras gerações um ambiente social inconcebível, de ações competitivas, desregradas e ofensivas. O fim do respeito ao consumidor e a vida das pessoas e suas relações de negócios.

Foram encontrados durante as investigações empresas e pensadores que apreciam e destacam uma vida reta e justa para a sociedade, com boas ações socioambientais e polidas com honestidade e respeito com o próximo, como os casos da Johnson & Johnson e a Coca-Cola. Estas devem ser as ações tomadas pela sociedade e pelas empresas, trazendo esperança ao futuro, servindo de modelo, mesmo diante de prejuízos financeiros, seus atos devem esta regidos pela ética e pela moral justa de suas ações.

Além disso, ressalta-se a importância de uma participação justa, leal e honesta dos governos e órgãos, na perspectiva de investigar, multar e punir adequadamente as organizações que descumprirem as leis. E não se corrompendo por atos imorais de corrupção e suborno que possa surgir no decorrer das investigações, cabe também a população se dedicar mais a acompanhar de perto as empresas, pois, são através de suas denúncias que os órgãos policiam as organizações.

Após a construção da pesquisa, outros estudos podem ser desenvolvidos para preencher as seguintes lacunas ou explicações sobre: novas leis contra ações antiéticas nas organizações, um melhoramento na exigência do código de ética nas empresas, revisão a lei do código do consumidor, e mais transparência nas contratações de funcionários, bem como a preparação de éticos gestores.

REFERÊNCIAS

ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha.

Ética empresarial na prática: liderança, gestão e responsabilidade corporativa; Curitiba: Intersaberes, 2012.

CAMARGO, Marculino. Fundamentos de ética geral e profissional. 13. ed. - Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

CORTELLA, Mario Sergio. Qual é sua obra?: inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética; 24.ed - Petrópolis, RJ: Vozes, 2015

GHILLYER, Andrew W. Ética nos negócios; 4. ed. - Porto Alegre: AMGH, 2015.

JOHN, Finnis, Fundamentos de Ética; Rio de Janeiro: Elsevier, 2012

LAKATOS, Eva Maria. Fundamentos de metodologia científica; 6. Ed. - 7. reimpr. - São Paulo: Atlas 2009.

SAKAMOTO, Cleusa Kazue. Como fazer projetos de iniciação científica; São Paulo: Paulus, 2014.

SROUR, Robert Henry. Casos de ética empresarial; 2. Ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

¹ Advogado, Professor Universitário (IBGM), Membro da OAB-PE (CEI), Graduado em Direito, Pós-Graduado em Direito da Família e sucessões (UFPE - Universidade Federal de Pernambuco), Pós-Graduado em Direito do Trabalho e Processo do Trabalho, Pós-Graduado em Direito do Empresarial e Civil, Pós-Graduado em Direito Constitucional Aplicado com habilitação em Didática do Ensino Superior, Pós-Graduado em Gestão do Conhecimento Aplicada à Prática do Trabalho (IBGM).

² Trabalha a mais de oito anos na área administrativa nos segmentos de varejo e financeiro. É graduada em Processos Gerenciais pela Faculdade IBGM. Pesquisadora nas áreas de Gestão de Pessoas e Negócios.

⁹É uma pessoa ou grupo que possui participação, investimento ou ações e que possui interesse em uma determinada empresa ou negócio.

BUSINESS ETHICS AND ITS IMPORTANCE FOR THE WORLD OF BUSINESS

João Roberto da Conceição¹ e Ariane Luzia Barbosa de Alencar²



ABSTRACT: This article is a study on the need for ethical relationships in organizations, stakeholders in the negotiations and socio-environmental actions, and it aims to emphasize the importance of acting ethically both in personal and professional life. The foundation for this paper is completely literature that expounded the theoretical frameworks of Ghillyer (2015), Shour (2014), Cortella (2015), Alencastro (2012), among others. As a result of the research, it was noticed that the companies have not yet felt the real need and how much it's been worth having and being ethical in the negotiations, resulting in damage to society and alienating future generations to acts that denigrate its true human nature for unethical and immoral actions. It pointed out that it is possible to change this scenario of corruption, through social actions and with the support of governments and agencies investigating the companies and their acts. For a good fair and acceptable ratio it is necessary to resume the origins of good human values, which was lost in the midst of greed and power.

KEYWORDS: ethics, business, business ethics, employability, hiring

1 INTRODUCTION

In modern society, the actions and decisions taken individually directly affect the surrounding people. Such actions by various forms devalue or depreciate personal relationships so that such actions do not become socially chaotic, rules were created, laws and regulations that guide the society to the common human promotion. Importantly, regardless of ethnic and financial level, everyone is subject to these rules.

Within this analogy is renowned ethics in negotiations and business organizational relationships taking into account: a) the ethical relationships and unethical, b) honest and dishonest between boss and employee, c) service delivery and client, d) highlighting the dissatisfactions of customers as to be injured by the organization. They will be worked out in a clear and objective perspective, questioning and analyzing, bringing reflections on: ethical business, entrepreneurial business, its limits, and contradictions; transparencies in hiring, the consequences of having or not a code of ethics, showing practical resolutions that have arisen with respect to ethics and their absence.

This article will show the conduct of

business in the face of numerous situations as to the honesty of its negotiations, its dealings with employees and customers, and the impact on society before its social responsibilities as a manager should behave by the current competitive market, in an ethically and honestly way. In addition to the consequences brought about the non-use of ethics.

Therefore, the article is structured as follows: this introductory section; section two, which makes the methodological design, detailing how the research was conducted; section three, the theoretical framework, a stage that it was necessary to discuss certain issues, such as on the emergence of ethics and the study of its principles as well as the discussion of business ethics and business; the fourth section will address ethical business and its right reason and the practice of ethics in an individual's employability, always taking as prominent authors based on these themes; and the fifth section, the final thoughts.

2 EMERGENCE OF ETHICS

The ethical doctrines are born and are developed in different epochs of

society as consequences of basic problems posed by relations between people, and in particular for their effective moral behavior. It's a man's moral duty to know when their behavior is being right or wrong in the society we live. For moral, comprises a set of principles, values and norms of behavior embodied by man in search of the good and happiness. Since the Sophists³ to the Stoics⁴ and Epicureans⁵ in old age, there was a concern about the social and moral relation of man amid polis⁶.

Following this storyline people can understand that ethics is a subject that everyone knows what it is, but it is not easy to explain. Traditionally it is understood as a study or reflection, scientific or philosophical. Socrates, one of the greatest philosophers and exhibitors of ethics, defines it as "the science of conduct" when questioned the standards of behavior that were transmitted from generation to generation, applied to citizens of Greece (ALENCASTRO, 2012, p.32).

The Socratic ethics gives a conception of 'well' as happiness of the soul and 'good' as a useful way to obtain happiness. The Socratic maximum "know thyself" is the fundamental knowledge of Socrates. The thesis of

³That uses the rhetorical ability in order to defend or logically inconsistent specious arguments.

⁴Philosophy. Something or someone who is part of Stoicism, characterized by sharply; that remains true to its principles.

⁵That seeks the pleasures of love, sensual treats or gastronomic.

⁶City State. It was a small territory located geographically at the highest point of the region, and whose features were a city.

virtue (Arete) perfects even more this knowledge, since it is a radical capacity and last man as knowledge. That is, for Socrates, kindness, knowledge and happiness are intertwined closely. The man acts rightly when he knows what is good and, knowing it, he cannot fail to practice it.

3 ETHICS, THE STUDY OF THE PRINCIPLES GOVERNING WHAT IS RIGHT AND WRONG

Ethical issues are common in society, decisions soon arise at work, in personal life, in politics, in education, in business, therefore, we need to understand this whole relationship between ethics with the human being and give an answer to such a question about its meaning, which in this article it's going to be highlighted in summary form.

Ethics can be understood as life itself, when we consider the correct customs. It can be the study of the actions and customs, and can be the very realization of a kind of behavior. Based on that, a century later, Immanuel Kant (1724-1804) in his principled ethics brought a new vision, when speaking of the rules or categorical imperatives.

The first rule constituted to abide by all rational beings as ends in themselves, that is, treat people well was the final reason rather than it means, "acts in such a way that you use humanity, both in your person and in person of any other, always and simultaneously as a result and never as a means." The second rule categorical imperative, characterized obliged to "act only according to a maxim such that you can at the same time want it to become a universal law" (ALENCASTRO, 2012, p.41).

According to these theories, ethics is a clear and objective definition of right and wrong to be discussed, in life and in social relationships. Ethics is a conscious choice of rules, standards and principles that guide the healthy attitudes. What makes the definition of what is correct or not, will depend greatly on the environment, society, culture, system of values, and interests influence in decision-making, thus bringing its own concept of ethics, in which the moral is transcend in practice.

In the theory of virtue ethics by Aristotle, moral virtue is a continuous exercise of habit, and diano-ethics non-moral or intellectual, which are ob-

tained by the teaching, i.e., justice, honesty, loyalty, they all are part of ethics, but the courage and prudence arise in diano-ethics, but both would work together in the actions and decisions in a balanced and harmonious way. Aristotle argued that such virtues or values could be learned, and that the 'well' would be an activity of the soul in accordance with the virtues of man, these virtues would be qualities that would guide humanity to happiness.

But, what if they are subjected to a conflicting decision? Certainly act properly is desirable, within the fair values. But when faced with situations such as: having to lie to save someone's life, or having to kill in self-defense? It is wrong to lie or kill, but when driven to these extremes, there will be exceptions within the ethical and moral values? Doing what is right is not always an easy choice, but your choices to these events show what your personal value system is, and it's good that we have the free will to choose between right and wrong.

A good way of fixing this theory is the case of Johnson & Johnson Company, which in 1982; its most popular brand was extinguished as a result of a case of product tampering that was not solved. In September 1982, seven people died after taking Tylenol Extra Strength capsules adulterated with cyanide after investigations it was discovered that the cause of the adulteration was convicted and imprisoned. After the scandal the company chose to withdraw and destroy this product from the market, a loss of more than US\$ 100 million, and down 7% of market share. By its concern to eliminate any damage to the population and good marketing actions the company rose in less than a year, using proper judgment in doing the right thing (GHILLYER, 2015).

Another way of fixing this theory is the golden rule, "do unto others only as you would have them to do unto you, or treat others as you would like to be treated" (GHILLYER, 2015, p.6), religion has a strong influence in the choice of ethical and moral standards, it does not mean that everyone will act similarly, but the need to build and develop such standards and principles, helped to do what is right according to the society, especially when it comes to the business environment.

4 BUSINESS ETHICS, AS A PROPOSAL FOR A

RIGHTEOUS AND GOOD CAUSE

In addition to individuals, the corporate world is also influenced by ethical standards. Around 60s a series of corporate scandals involving ethics absence in their negotiations was discovered, a lot of uncertainty about the products and services put to test the credibility of many companies. This fact caused a deep reflection on the impacts the people for their lack of ethical commitment. Already in the 80s, there were several seminars on how to have an ethical business in this competitive world. Some courses were designed so that managers knew how to act in the face of crises.

For a better understanding, business ethics is among many definitions "a behavior the company understood as profitable when it acts in accordance with the moral principles and rules of good conduct, accepted by society (ethical rules)" (ALENCASTRO, 2012). In other words, business ethics is to fulfill your commitments within the honesty, maintaining a good relationship with your customers, reflecting all ethical expectations of society.

One can conclude that business ethics is related to behavior, actions taken by the company to meet the ethical expectations of its audience. Although this is not always easy to do, since the values are different and the managers are complex.

But some companies have fared well in the process and incorporation of social and environmental conduct more responsible, so there are a lot of the same interests in environmental acts, externalizing their own ethical perspective towards people. A good example is Coca-Cola, who realized the need to invest in environmental preservation actions, since, for its business to have longevity and profit; it would have to take preventive measures to preserve the river basins, recycling of their packaging, energy reduction, among other actions. This decision did not come from a moralistic attitude, blossomed after analysis of environmental responsibility and future shortages of inputs, thus being able to destroy this empire that profitability is the company (SHOUR, 2014).

When there is recognition of the need for a social contract the company tends to grow, even though it may

⁷ Derived from principle, something from the beginning. Set of principles.

⁸ The possible knowledge capabilities of a rational soul. Would be the virtues of thought, and rationalization.

apparently have some damage, it must take immediate corrective action to address any social or physical harm. To balance profits and ethics, a good way would be to implant in their employees an ethical conduct. A large number of companies have remained in this competitive world because they built a solid and ethical framework within and outside the organization.

5 ETHICS IN BUSINESS, PROPOSING A RIGHT INTENTION

Even today, it is common to find entrepreneurs who justify their immoral actions, by not agreeing with the national bureaucracies and tax farms are imposed, since it dominates "the law of the jungle or survival," they claim that it's impossible remain competitive in the world following the social, environmental and judicial law. But it is worth noting that the society has changed, has improved, which today has required some companies' values that previously were not charged. The ethics, values, integrity, the company's responsibility towards society that is allocated, are now values that are observed (CORTELLA, 2015).

Business ethics involves much more than customer satisfaction, therefore, within an organization exists stakeholders, these partners or shareholders have a major impact on decisions and actions of the company, which it needs to maintain an ethical and moral level in its relations internal and external. Unethical business behavior can have a devastating effect.

6 FINAL THOUGHTS

This article aims to highlight the need to establish within business organizations a solid and practical code of ethics, recovering the true human reason to do good to its neighbor, protecting society, the environment and future generations who lack the values and ethical principles. When considering the results, it was noted that the feasibility of unethical provides to future generations an unthinkable social environment of competitive, lawless and offensive actions, which consequently will lead, at first, to the end of respect for the consumer and the lives of people and, then, to the end of their business relationships.

They were found during the investigations companies and thinkers who appreciate and highlight a straight and righteous life to society with good social and environmental actions, polished with honesty and respect for others, as the cases of Johnson & Johnson and Coca-Cola. These should be actions taken by society and businesses, bringing hope to the future, serving as a model, in the face of financial losses, their actions are governed by this ethics and righteous moral of their actions.

In addition, it underscores the importance of a fair share, fair and honest governments and agencies with a view to investigate, to fine and to adequately punish organizations that break the laws. Also do not corrupting themselves, by immoral acts of corruption and bribery that may arise in the course of investigations, it is also required for the population to devote more closely monitoring companies, therefore, are through their report that the organs supervise organizations.

After the construction of the research, other studies can be developed to meet the following gaps or explanations about: new laws against unethical actions in organizations, an improvement in the demand of the code of ethics in business, review the consumer's statutory law, and more transparency hiring employees as well as the preparation of ethical managers.

REFERENCES

ALENCASTRO, Mario Sergio Cunha. *Ética empresarial na prática: liderança, gestão e responsabilidade corporativa*; Curitiba: Intersaberes, 2012.

CAMARGO, Marculino. *Fundamentos de ética geral e profissional*. 13. ed.-Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

CORTELLA, Mario Sergio. *Qual é sua obra?: inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética*; 24.ed - Petrópolis, RJ: Vozes, 2015

GHILLYER, Andrew W. *Ética nos negócios*; 4. ed. - Porto Alegre: AMGH, 2015.

JOHN, Finnis, *Fundamentos de Ética*; Rio de Janeiro: Elsevier, 2012

LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos*

de metodologia científica; 6. Ed. - 7. reimpr. - São Paulo: Atlas 2009.

SAKAMOTO, Cleusa Kazue. *Como fazer projetos de iniciação científica*; - São Paulo: Paulus, 2014.

SROUR, Robert Henry. *Casos de ética empresarial*; 2. Ed. - Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

¹ Lawyer, University Professor at IBGM, Member of the Brazilians' Lawyer Order-PE (CIS), Bachelor of Laws, Graduate Student in family law and probate (UFPE - Federal University of Pernambuco), Postgraduate degree in Labour Law and Labour Procedure, Postgraduate in Business Law and Civil, Post-Graduate in Applied Constitutional Law with specialization in Teaching in Higher Education, Post Graduate in Applied Knowledge Management to Work Practice (IBGM).

² Been working for more than eight years in the retail and financial sectors. She graduated from the Faculty of Management Processes IBGM. Researcher in the areas of People and Business Management.

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Maria Cristina D. Passos Souza¹ e Ednaldo de Santana Souza²

RESUMO: É característica indispensável aos profissionais de saúde a busca pela informação, pois esta é uma área que está em constante atualização. Para obtermos melhores resultados é imprescindível que haja um bom gerenciamento deste processo. A Gestão do Conhecimento aparece como uma ferramenta extremamente eficaz no apoio ao crescimento destes profissionais, pois através dela podemos gerar, transferir e armazenar as informações. Este artigo tem como proposta discutir a importância da aplicação da Gestão do Conhecimento para garantir a eficácia das ações realizadas pelos profissionais de saúde. Atuando assim nos processos de socialização, externalização, internalização e da combinação do conhecimento.

PALAVRAS-CHAVES: Conhecimento, saúde, gestão do Conhecimento.

1 INTRODUCTION

Nos dias atuais é condição indispensável na vida de qualquer ser humano a busca pelo conhecimento. E tornou-se cada vez mais comum, depararmos-nos com pessoas bem informadas, num mercado exigente e extremamente competitivo. Podemos atribuir como principal causa disso à facilidade com que hoje conseguimos ter acesso à informação, além disso, a velocidade em que estas informações são transmitidas hoje é elemento que colabora de forma indiscutível com o aumento na difusão deste conhecimento. As inovações tecnológicas também têm facilitado bastante o processo de busca imediata por informação. Como efeito disto, temos um acelerado processo de transformação nos diversos setores de trabalho, dentre eles podemos destacar, o da saúde.

Podemos com isso dizer que a informação, dentre os variados tipos de recursos organizacionais, como por exemplo, o financeiro, o material e o humano, é um recurso que necessita ser gerido para ajudar as organizações a melhorar a sua produtividade, competitividade e desempenho geral. Dessa forma percebemos que a única real vantagem sustentável que uma organização pode ter, é o conhecimento coletivo que ela possui, a maneira que ela usa o que sabe e a frequência com que ela adquire e usa novos conhecimentos.

A área da área de saúde está entre as mais dinâmicas em termos de avanços científicos e tecnológicos, nestas empresas é hábito freqüente a incorporação de novos procedimentos. A gestão dos processos de identificação



de novas necessidades de pesquisa, o desenvolvimento destas, a difusão dos novos conhecimentos adquiridos e a sua transformação em novas práticas nos sistemas de atenção à saúde, assumem um papel estratégico para estes profissionais. Demonstrando de forma ainda mais clara a importância da aplicação da Gestão do conhecimento para este setor.

GESTÃO DO CONHECIMENTO

A Gestão do Conhecimento é o conjunto de sistemas que tratam da geração, armazenamento, distribuição e utilização do conhecimento. Para promover o crescimento, o desenvolvimento, a comunicação e a preservação das informações, dentro de uma organização. A Gestão do Conhecimento

torna possível aos profissionais de diferentes áreas de atuação, alcançarem respostas rápidas e assertivas para às decisões que necessitam tomar em suas ações diárias (MONTANI, 2002).

As organizações que pretendem alcançar a excelência em suas atividades devem procurar desenvolver os meios e as ações necessárias à sistematização dos conhecimentos que dispõem, de forma a gerarem procedimentos que garantam a sobrevivência em mercados fortemente competitivos (SOUZA, 2000).

Segundo Nonaka e Takeuchi(1997), o processo de gestão do conhecimento depende dos seguintes elementos:

Socialização: processo pelo qual o conhecimento é compartilhado entre todas as pessoas de uma organização, de forma clara e abrangente;

Externalização: processo de transformação de conhecimentos tácitos em conceitos explícitos, compreende a construção formal dos conceitos presentes nas organizações;

Combinação: é um processo de sistematização de conceitos em um sistema de conhecimento, envolvendo a combinação das mais diversas formas de conhecimento explícito, como por exemplo: documentos, reuniões, etc..

Internalização: é o processo pelo qual o conhecimento explícito é convertido no conhecimento tácito. Pode ser descrito como a experiência conquistada pelo profissional, analisada com os outros processos e sendo transformada em experiência real.

O CONHECIMENTO PARA PROFISSIONAIS DA SAÚDE

É característica comum a todos os

profissionais da área da saúde o fato de que se trabalha diariamente com o manuseio de informações. Em um procedimento de Anamnese, quando atendem um cliente/paciente, recolhem uma série de dados como: nome, idade, sexo, histórico clínico, queixas, etc. Informações sobre datas de consultas, diagnósticos, exames realizados e seus resultados, são informações registradas que possibilitam uma análise completa do quadro médico existente (SINGULEM, 2002).

De acordo com Rocha (2012), quando um profissional de saúde adquire mais conhecimento, consegue tomar decisões mais seguras e eficazes. No entanto, para que tenhamos qualidade nesses resultados obtidos, é importante que o profissional saiba gerenciar e empregar, de forma correta e competente, esses conhecimentos advindos das inúmeras fontes de informações existentes.

Para Valentim (2000), a constante necessidade de obtermos informações em tempo real, a necessidade de tomarmos decisões rápidas, evitando por vezes a perda de uma vida, faz com que as organizações de saúde, assim como seus profissionais, precisem acompanhar os padrões de exigência de hoje, respondendo aos desafios de uma nova sociedade, desenvolvendo uma nova cultura organizacional, recorrendo aos sistemas de Gestão do Conhecimento.

GESTÃO DO CONHECIMENTO NA SAÚDE

A Gestão do Conhecimento deve, portanto, fazer parte das estratégias das organizações de Saúde, uma vez que o crescimento da valorização do conhecimento pode ser considerado inevitável (COLAUTO, 2003).

Ruthes (2009), considera que o aumento na valorização das pessoas e a utilização plena da inteligência dos participantes das empresas disseminam-se pelo mundo, fatos que convergem para uma economia baseada, também, no conhecimento.

As ciências de saúde se distinguem pela grande quantidade de informação disponível nas áreas específicas de conhecimento e por sua rápida obsolescência, o que requer uma constante atualização dos profissionais envolvidos nestas áreas (JOVELL, 2006).

A gestão do conhecimento na área da saúde aparece neste contexto, como

uma enorme oportunidade de desenvolvimento dos conceitos de evolução de tecnologia na saúde, na medicina baseada em evidências científicas, na gestão clínica, economia da saúde e investigação dos serviços sanitários (PACHECO, 2005).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Se existe algo que acompanhará o Ser Humano ao longo de toda a sua existência, até o dia de sua morte, é a necessidade de obter conhecimento. E o que falar de uma área em que o conhecimento adquirido e utilizado pode ser responsável pela manutenção da vida de outra pessoa? Conhecer uma doença, suas causas, seus sintomas e seu tratamento, são necessidades que movimentam pesquisas em todo o mundo.

Aumentar as possibilidades de obtenção, de transmissão e de armazenamento destas informações são elementos que fazem com que a Gestão do Conhecimento seja importantíssima para a área de saúde. Fazendo com que tenhamos profissionais e empresas cada vez mais capazes, eficientes e que conheçam as melhores técnicas para que possamos aliviar a dor, curarmos os enfermos e garantirmos este que é nosso maior bem, a vida.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Ministério da Saúde. Humaniza SUS: política nacional de humanização. Brasília: MS/ Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização, 2003.

COLAUTO R.D., BEUREN I.M.. Proposta para Avaliação da Gestão do Conhecimento em Entidade Filantrópica: o Caso de uma Organização Hospitalar. RAC. 2003;7(4):163-85.

JOVELL, A. J. Gestión del conocimiento sanitario, em Ribera, J.; Gutiérrez Fuentes, J.A y Rosenmöller, M., Gestión em el sector de la salud vol.2, Elementos de gestión em las instituciones, Madrid: Pearson Educación, 2006.

MONTANI, S., BELLAZI, R. Supporting decisions in medical applications: the knowledge management perspective. Int J Med Inform. 2002;68(1-3):79-90.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de

conhecimento na Empresa: Como as Empresas Japonesas Geram a Dinâmica da Inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PACHECO, JOSÉ L.C. Análise do Setor de Planos de Saúde: Um Estudo de Caso com Operadoras do Rio de Janeiro. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão); Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil, 2005.

QUINTANS, B. S.. A importância da Gestão do Conhecimento na melhoria de processos. Um estudo de caso em serviços de saúde. IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Niterói, RJ. 2008

REIS, W.G. Gestão do conhecimento e cultura organizacional: um estudo de caso na Fiocruz-Bahia [Dissertação de Mestrado Profissional em Saúde Pública]. Rio de Janeiro: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães da Fundação Oswaldo Cruz; 2007.

ROCHA, E.S.B., NAGLIATE, P., FURLAN, C.E.B., ROCHA, K., TREVISAN, M.A., MENDES, I.A.C. Gestão do conhecimento na saúde: revisão sistemática de literatura. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. mar.-abr. 2012 [acesso em: 25/08/2015]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000200024&script=sci_arttext&lng=pt

RUTHES, R.M., CUNHA, I.. Competências do enfermeiro na gestão do conhecimento e capital intelectual. Rev. Bras. Enferm. 2009;62(6):901-5.

SIGULEM, D. Medicina na Web -A informática é uma forte aliada da área de saúde. O problema é vencer a resistência à implantação da nova tecnologia. "Saúde Paulista", ano 2- N° 05 (jan-mar). 2002.

SOUSA, C.. Gestão do conhecimento. Lisboa: Editora RH. 2000.

VALENTIM, M. P. Profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis. 2000.

¹ Fisioterapeuta e Professora do IBGM.

² Doutorando em Engenharia Química pela UFPE e Professor do IBGM.

THE IMPORTANCE OF KNOWLEDGE MANAGEMENT TO HEALTH PROFESSIONALS

Maria Cristina D. Passos Souza¹ e Ednaldo de Santana Souza²

ABSTRACT: Searching for information is an essential feature for health professionals, as this is a constantly updated area. To get better results is essential to have a good management in this process. Knowledge Management appears as an extremely effective tool to support the growth of these professionals, because through it people can generate, transfer and store information. This article aims to discuss the importance of applying knowledge management to ensure the effectiveness of actions taken by health professionals, performing in the processes of socialization, externalization, combination and internalization of knowledge.

KEYWORDS: knowledge, health, knowledge management

Nowadays, it is indispensable in life to search for knowledge, and it has become increasingly common, to meet well informed people in a demanding and extremely competitive market. The main cause is that the ease with which today people have access to information, in addition, the speed this information is shared is now indisputable element that collaborates to the increased diffusion of knowledge. Technological innovations have also greatly facilitated the process of immediate search for information. As a result, people have accelerated the transformation process in the various sectors of work; among them we can highlight the health field.

Thus, the information among the various kinds of organizational resources, such as financial, material and human, is a resource that needs to be managed to help organizations improve their productivity, competitiveness and overall performance. Through this perspective it is possible to realize that the only real sustainable advantage that organizations can obtain is the collective knowledge they have, the way they use their knowledge and how often they acquire and use new knowledge.

The healthcare area is among the most dynamic in terms of scientific and technological advances, these subsidiaries are frequent habit the incorporation of new procedures. The management of identification processes of new research needs, the development of these, the dissemination of new knowledge and its transformation into new practices in health care systems play a strategic role for these professionals. It demonstrates even more clearly the importance of the implementation of knowledge management for this sector.



KNOWLEDGE MANAGEMENT

Knowledge management is the set of systems that deal with the generation, storage, distribution and use of knowledge to promote growth, development, communication and preservation of information in an organization. Knowledge management makes it possible for professionals from different areas, achieve rapid and assertive responses to the decisions that need to be taken in their daily actions (MONTANI, 2002).

Organizations that wish to achieve excellence in its activities should seek to develop the means and the necessary actions to systematize the knowledge they have in order to generate procedures to ensure survival in highly competitive markets (SOUSA, 2000).

According to Nonaka and Takeuchi

(1997), the process of knowledge management depends on the following elements:

Socialization: The knowledge is clearly and comprehensively shared among all people in an organization;

Outsourcing: Transformation process of tacit knowledge into explicit concepts. It comprises the formal construction of the concepts in organizations;

Combination: Systemizing process of concepts into a system of knowledge, involving the combination of various forms of explicit knowledge, such as documents, meetings, etc.

Internalization: The explicit knowledge is converted into tacit knowledge. It can be described as the experience gained by the professional, analyzed with other processes and being transformed into real experience.

THE KNOWLEDGE FOR HEALTH PROFESSIONALS

Working daily handling of information is a common feature of all health professionals. In an anamnesis procedure, when addressing a client / patient, collect a lot of data such as name, age, gender, health history, complaints, etc. Dates of consultations, diagnostics, tests and their results are examples of recorded information to provide a comprehensive review of the existing medical condition (SINGULEM, 2002).

According to Rocha (2012), when health professionals acquire more knowledge, they are able to take safer and more effective decisions. However, in order to have quality in these results, it is important that the professional knows how to manage and use, cor-

rectly and competently, these knowledge derived from numerous sources of existing information.

For Valentine (2000), the constant need to obtain information in real time, the need to take quick decision, avoiding sometimes the loss of a life, highlight the need health organizations, and their professionals, have to follow the standards of today requirement, responding to the challenges of a new society, developing a new organizational culture, using the Knowledge Management systems.

KNOWLEDGE MANAGEMENT IN HEALTH

Therefore, Knowledge management should be part of the strategies of health organizations, once the growth of the knowledge value can be considered inevitable (COLAUTO, 2003).

Ruthes (2009) considers that the growth of the people valorization and the full use of intelligence of the participating companies spread through the world, facts that converge to an economy based also on knowledge.

Health sciences are distinguished by the large amount of information available in specific knowledge areas and its rapid obsolescence, which requires a constant update of the professionals involved in these areas (JOVELL, 2006).

Knowledge management in health-care appears in this context as a huge opportunity for development of technology evolution concepts in health, medicine based on scientific evidence, clinical management, health economics and research about health services (PACHECO, 2005).

FINAL THOUGHTS

The need of knowledge will accompany the human being throughout its existence, until the day of his death. What to say about an area in which the acquired and used knowledge may be responsible for maintaining someone else's life? Knowing how to identify a disease, its causes, symptoms and its treatment are needs that move researches worldwide. Increase the chances of obtaining; sharing and storage of this information are elements that make Knowledge Management an important subject for health's field. As a result, they allow us to have professionals and companies increasingly capable, efficient and who know the best

techniques so that people can relieve pain, heal the sick and ensure that this is our greatest asset, life.

REFERENCES

BRASIL, Ministério da Saúde. Humaniza SUS: política nacional de humanização. Brasília: MS/ Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização, 2003.

COLAUTO R.D., BEUREN I.M.. Proposta para Avaliação da Gestão do Conhecimento em Entidade Filantrópica: o Caso de uma Organização Hospitalar. RAC. 2003;7(4):163-85.

JOVELL, A. J. Gestión del conocimiento sanitario, em Ribera, J.; Gutiérrez Fuentes, J.A y Rosenmöller, M., Gestión em el sector de la salud vol.2, Elementos de gestión em las instituciones, Madrid: Pearson Educación, 2006.

MONTANI, S., BELLAZI, R. Supporting decisions in medical applications: the knowledge management perspective. Int J Med Inform. 2002;68(1-3):79-90.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. Criação de conhecimento na Empresa: Como as Empresas Japonesas Geram a Dinâmica da Inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

PACHECO, JOSÉ L.C. Análise do Setor de Planos de Saúde: Um Estudo de Caso com Operadoras do Rio de Janeiro. Dissertação (Mestrado Profissional em Sistemas de Gestão); Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil, 2005.

QUINTANS, B. S.. A importância da Gestão do Conhecimento na melhoria de processos. Um estudo de caso em serviços de saúde. IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Niterói, RJ. 2008

REIS, W.G. Gestão do conhecimento e cultura organizacional: um estudo de caso na Fiocruz-Bahia [Dissertação de Mestrado Profissional em Saúde Pública]. Rio de Janeiro: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães da Fundação Oswaldo Cruz; 2007.

ROCHA, E.S.B., NAGLIATE, P., FURLAN, C.E.B., ROCHA, K., TREVISAN, M.A., MENDES, I.A.C. Gestão do conhecimento na saúde: revisão sistemática

de literatura. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet]. mar.-abr. 2012 [acesso em: 25/08/2015]. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=s0104-11692012000200024&script=sci_arttext&tlng=pt

RUTHES, R.M., CUNHA, I.. Competências do enfermeiro na gestão do conhecimento e capital intelectual. Rev. Bras. Enferm. 2009;62(6):901-5.

SIGULEM, D. Medicina na Web -A informática é uma forte aliada da área de saúde. O problema é vencer a resistência à implantação da nova tecnologia. "Saúde Paulista", ano 2- N° 05 (jan-mar). 2002.

SOUSA, C.. Gestão do conhecimento. Lisboa: Editora RH. 2000.

VALENTIM, M. P. Profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional. São Paulo: Polis. 2000.

¹ Physiotherapist and IBGM's Professor.

² Having a Doctor in Chemical Engineering and IBGM's Professor.

GESTÃO EMOCIONAL: INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA NO FUTEBOL JUNIORES 2006/2007

Carla Lopes de Albuquerque¹



RESUMO: No início dos anos 50 no Brasil começam-se as primeiras investigações sobre a psicologia do esporte, desde então o país tem produzido várias publicações sobre o tema, porém no Nordeste do país a situação é diferente principalmente quanto a intervenção psicológica no ambiente esportivo. A metodologia utilizada foi uma revisão bibliográfica e a descrição da intervenção realizada. Sendo assim, este artigo tem como objetivo relatar intervenção psicológica no futebol, em uma equipe de juniores que se preparavam para um campeonato nacional e uma breve exposição da história da psicologia do esporte. do conhecimento.

PALAVRAS-CHAVES: Psicologia, futebol, gestão emocional.

INTRODUÇÃO

Uma equipe de futebol passa por muitas oscilações emocionais, em decorrência do estresse, da derrota, da pressão sofrida pela torcida, das lesões, conflitos entre os atletas, cobrança dos dirigentes, imprensa e familiares. Sendo assim, a psicologia se introduz no futebol com o objetivo de desenvolver habilidades psicológicas da equipe e em consequência elevar o seu desempenho nos treinos e competições. Porém, os dirigentes esportivos, comissão técnicas e atletas ainda têm muita resistência na atuação do psicólogo no esporte e em consequência no futebol, isto ocorre em muitos casos pela falta de informação e da pouca cultura psicológica (Barreto, 2003). Apesar disto, vez ou outra, escutamos que uma equipe foi derrotada, ou um atleta não teve um bom desempenho por questões emocionais, porém ainda são poucos os clubes que investem no acompa-

mento psicológico para suas equipes, no Sul e Sudeste do Brasil já se tem um cuidado maior com aspecto psicológicos das equipes, no Nordeste e Norte o processo ainda é lento, tanto por parte das equipes e atletas como pelos números de profissionais da psicologia que atuam no ambiente esportivo.

PSICOLOGIA DO ESPORTE

A Psicologia do Esporte teve seu início entre final do século XIX, início do século XX (De Rose Junior, 1992). O aparecimento de ponderações sobre a Psicologia e Atividade física se deu devido a uma demanda do ambiente espor-

tivo. Segundo Epiphanyo (1997), o que motivou o início das investigações dos fenômenos psicológicos relacionados à prática esportiva, foi em função do alto índice de aperfeiçoamento técnico dos atletas, percebeu-se que havia atitudes psicológicas que favoreciam alguns atletas.

Na década de 50, teve o início da Psicologia do Esporte no Brasil, mas precisamente em 1954, quando foi realizado um trabalho para seleção de juizes da Federação Paulista de Futebol, após este trabalho, o psicólogo João Carvalhaes iniciou, junto ao São Paulo Futebol Clube, o acompanhamento psicológico dos atletas (Silva, 1984). Nos dias atuais, apesar do Brasil ter várias publicações sobre a Psicologia do Esporte e ter profissionais atuando na intervenção psicológica, ainda se mostra pequeno o número de psicólogos que conhecem e se dedicam a psicologia do esporte.

A Psicologia do Esporte estuda a in-

“A ADVERSIDADE DESPERTA EM NÓS CAPACIDADES QUE, EM CIRCUNSTÂNCIAS FAVORÁVEIS, TERIAM FICADO ADORMECIDAS.”
(HORÁCIO)

tervenção junto ao ser humano envolvido na prática da atividade física e esportiva competitiva e não competitiva. Esses estudos abrangem os processos de avaliação, as práticas de intervenção ou a análise de comportamento social que se apresentam na situação esportiva a partir da perspectiva de quem pratica ou assiste ao evento esportivo (Feliu, 1997; García-Mas, 1997). Desta forma a Psicologia do Esporte busca reduzir os efeitos emocionais que uma competição provoca no comportamento de uma equipe ou atleta e do público que está presente a competição.

RELATO DA INTERVENÇÃO

A intervenção aconteceu no Clube Atlético do Porto, na cidade de Caruaru em Pernambuco, de novembro de 2006 a janeiro 2007, a equipe estava em preparação para Taça São Paulo de Juniores, que ocorre há mais de 40 anos, geralmente no mês de janeiro, tendo sua final no aniversário da cidade de São Paulo, e serve de grande vitrine para os atletas, já que este evento tem cobertura total da imprensa brasileira, além do mais há diversos observadores de vários países (pessoas que vão aos jogos para encontrar atletas promissores). Nesta equipe os atletas tinham idades entre 14 a 18 anos, o grupo contava com 30 atletas dos quais, no final da preparação somente 22 atletas formariam a equipe que iria a Taça São Paulo neste ano.

Para a intervenção ser realizada foram necessários alguns contatos com o técnico da equipe, ao final de outubro de 2006, após estes contatos a psicologia do esporte foi apresentada ao presidente do clube e Comissão Técnica, e após alguns dias de espera o presidente concordou que a intervenção fosse realizada.

A intervenção ocorreu em 12 atendimentos, divididos em 04 etapas, com observações aos treinos e aos jogos amistosos com equipes de clubes próximos a cidade de Caruaru, inclusive com a equipe de profissional do próprio clube.

A 1ª etapa foi composta de uma apresentação ao grupo de atletas, a avaliação psicológica que auxilia o profissional a traçar um perfil da equipe, a identificar as habilidades psicológicas de cada atleta e a elaborar um cronograma para os próximos atendimentos. A avaliação realizada contava com

uma entrevista, teste de concentração, questionários de: auto-eficácia, motivação, estresse, espírito esportivo, ansiedade, sociograma e confiança. Devido à escassez de tempo, a avaliação foi feita em grupo. Começando-se a preparação psicológica ao mesmo tempo em que a equipe inicia a preparação física e técnica a avaliação psicológica de preferência é aplicada individualmente.

Após a aplicação da avaliação, os resultados eram repassados a cada atleta, elaborou-se um laudo com o perfil das habilidades psicológicas da equipe, o qual foi discutido com a Comissão Técnica e em conjunto foi preparada estratégias que possibilitassem a Comissão a aperfeiçoar o desempenho da equipe nos treinos e nos jogos amistosos.

A 2ª etapa foi trabalhando as habilidades psicológicas que na avaliação foi indicada abaixo da média e a manutenção das que estavam na média ou acima da média. As habilidades abaixo da média estavam relacionadas à concentração, a comunicação, e a motivação para os treinos, principalmente o físico, a ansiedade e o alto nível de agressividade relatada pela Comissão Técnica que resultava em vários cartões amarelos e expulsões de jogos durante o último campeonato em que a equipe havia participado. As habilidades que estavam na média ou acima da média diziam respeito: a integração, motivação para os jogos, confiança na Comissão Técnica e nos colegas do time, entre outras. Nesta etapa os atendimentos foram realizados através de dinâmicas de grupo, leitura de textos, apresentação de pequenos vídeos, exercícios de concentração, e em conjunto com a equipe, foi decidido que os atendimentos seriam realizados no campo, pois esta equipe no início dos atendimentos argumentou que a sala era pequena e desconfortável, porém não foi aceita outra sala, já que a profissional sugeriu que os atendimentos ocorressem no campo, ou seja, no local em que a equipe mais gostava de estar e os atletas aceitaram.

Os atendimentos tinham em média a duração de 40 a 50 minutos, e eram divididos em três fases, a 1ª fase os atletas faziam um breve resumo dos acontecimentos com o objetivo de exercitar a fala e a escuta da equipe, na 2ª fase era aplicada uma dinâmica com o foco nas habilidades psicológicas a ser trabalhada, nesta fase é importante ter

mais de uma dinâmica preparada pois diante do que é exposto na 1ª fase tem-se que alterar todo o planejamento elaborado para aquele atendimento e também se deve ter claro os objetivos das dinâmicas e identificar se foi bem assimilado pela a equipe, e na 3ª fase o exercício de concentração, que além de trabalhar a concentração dos atletas, como eram atividades lúdicas, deixavam a equipe menos intolerante aos treinamentos físicos que aconteciam logo após os atendimentos psicológicos. Na 3ª etapa foram realizadas as observações aos jogos amistosos, com o objetivo de identificar os comportamentos que poderiam prejudicar a equipe na Taça São Paulo e trabalhar com os atletas e Comissão Técnica. Nesta etapa trabalhou-se a frustração e a possibilidade de cortes, tendo em vista que uma semana antes da equipe embarcar para São Paulo, os cortes foram realizados, em conjunto com a Comissão foi decidido que os atletas continuariam a treinar com o grupo e estes tiveram atendimentos psicológicos individuais para lidarem com a situação de forma equilibrada, este grupo preparou um painel que a cada jogo era exposto no vestiário, e criaram mensagens de apoio para cada atleta da equipe, que foi entregue pela Comissão Técnica quando o grupo chegou a São Paulo. Os atletas que não viajaram conseguiram entender que os resultados que fossem alcançados pela a equipe teriam a participação deles.

Na 4ª etapa, foi realizada uma nova aplicação do teste de concentração, e os questionários de motivação, ansiedade e agressividade e pode-se verificar uma elevação significativa da concentração e uma redução da ansiedade e da agressividade no perfil do grupo. Nesta etapa teve a preparação do material de apoio que a Comissão Técnica levou para a Taça, já que a psicóloga não viajou com a equipe, o material, continha exercícios de concentração, textos de motivação (para antes dos jogos, vitória e derrotas), mensagens individuais para cada integrante da equipe, desde os atletas a Comissão Técnica, o chefe da equipe ficou responsável pela entrega do material, o capitão reunia a equipe para as atividades de concentração, o técnico lia os textos, e como se estabeleceu uma relação de confiança entre a psicóloga e a Comissão as atividades foram realizadas.

Em todas as etapas foi essencial para

o acompanhamento psicológico a relação de confiança e a comunicação estabelecida entre a Comissão Técnica e a psicóloga, ou seja, durante todo o trabalho desenvolvido todos profissionais do clube fizeram a psicóloga sentir-se parte da Comissão Técnica.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Psicologia do Esporte tem muito que crescer no Brasil e principalmente no Nordeste, porém em vários clubes do país, já tem uma referência positiva da atuação da psicologia no esporte, como o clube do relato acima, neste primeiro ano (2006) de intervenção a equipe alcançou sua melhor colocação, claro que não foi só a intervenção psicológica e sim um trabalho multidisciplinar, e também a capacidade técnica dos atletas neste ano, mas como o chefe da equipe mesmo disse: em seu retorno da Taça São Paulo “a psicologia fez a diferença para os atletas, em seu comportamento fora dos campos, e mesmo em campo onde tiveram um baixo número de cartões amarelos, nenhum cartão vermelho, como souberam lidar com as situações adversas dentro de campo, e mantiveram o foco na competição”.

No retorno do grupo foi realizada uma avaliação dos atendimentos psicológicos juntamente com os atletas, e os mesmos consideraram que a intervenção auxiliou a equipe, a manter a concentração, boa comunicação, o respeito entre si e os adversários, a lidar com a ansiedade e estresse de maneira positiva, a confiar no grupo, segundo os atletas aprenderam a importância da psicologia para seu desempenho. Este clube utilizou a preparação psicológica no Campeonato Estadual de 2007, 2008, tanto nas equipes Juniores quanto a de Profissional, para Taça São Paulo de Juniores de 2007, 2008, 2009 e 2012. Isso mostrou o sucesso da equipe quando é trabalhado com as pessoas o lado emocional. Sendo assim, no Nordeste do país se faz necessário mais publicações e estudos sobre a intervenção psicológica no esporte.

REFERÊNCIAS

BARRETO, J. A., Psicologia do Esporte – para o atleta de alto rendimento. Rio de Janeiro: Shape, 2003.

EPIPHANO, E. H. Psicologia do Esporte: apropriando a desapropriação.

Revista Eletrônica Psicologia Ciência e Professor –volume 19, Brasília, 1999.

FELIU, J. C. Historia de la psicología del deporte. In (J. Riera & J. Cruz, orgs) Psicología del deporte. Aplicaciones y perspectivas. Barcelona: Martinez Roca, 1991.

_____. Psicología del deporte: Historia y propuestas de desarrollo. In (J. C. Feliu, ed.) Psicología del deporte. Madrid: Sintesis, 1997.

GARCÍA-MAS, A. Análisis psicológico del equipo deportivo. Las bases del entrenamiento psicológico. In (J. C. Feliu, ed.) Psicología del deporte. Madrid: Sintesis, 1997.

RUBIO, K. Rendimiento Esportivo ou Rendimento Humano? O que busca a psicologia do esporte. Revista Eletrônica Psicologia para América Latina, Universidade de São Paulo.

¹ Psicologia Clínica na Faculdade de Ciências Humanas de Olinda, Doutoranda em Psicologia USAL e professora do IBGM.

EMOTIONAL MANAGEMENT: PSYCHOLOGICAL SOCCER TEAMS 2006/2007

Carla Lopes de Albuquerque¹



ABSTRACT: The first researches on sports psychology started up, in Brazil, in the early 50s, and since that time the country has produced several publications on the subject, but in the Northeast the situation is different mainly when it comes to psychological intervention in sport environment matter. The methodology used was a literature review and a description of the intervention performed. Thus, this article aims to report psychological intervention in soccer in a youth team preparing for a national championship and a brief exposition of the sports psychology history.

KEYWORDS: Psicologia, soccer, football, emotional management

INTRODUCTION

A soccer team goes through many emotional fluctuations as a result of stress, loss, pressure suffered by the crowd of injuries, conflicts among athletes, collection of leaders, press and family. Thus, psychology is introduced in soccer in order to develop psychological team skills and consequently raise their performance in training and competitions. However, athletic directors, technical committee and athletes still have a lot of resistance in the psychologist in sports and as a result in soccer, this occurs in many cases the lack of information and little psychological culture (Barreto, 2003). Nevertheless, occasionally we hear that a team was defeated, or an athlete did not have a good performance by emotional issues, but there are few clubs who invest in psychological support for their teams in the South and Southeast

of Brazil already has greater care with psychological aspect of the teams in the Northeast and North regions the process is still slow, both by teams and athletes as the numbers of psychology professionals who work in the sports environment.

PSYCHOLOGY OF SPORT

Sport Psychology had its beginning from the late nineteenth century, early twentieth century (De Rose Junior, 1992). The emergence of considerations about psychology and physical activity was due to a demand of the

sports environment. According Epiphânio (1997), which led to the initiation of investigations of psychological phenomena related to sports, was due to the high technical development index of the athletes, it was realized that there were psychological attitudes that favored some athletes.

In the 50's, it began the Sports Psychology in Brazil, more precisely in 1954, when work was undertaken for the selection of judges of the Paulista Soccer Federation after this work, the psychologist John Carvalhaes initiated by the São Paulo Soccer club, the counseling of athletes (Silva, 1984). Nowadays, although Brazil has several publications on the Psychology of Sport and has professionals working in the psychological intervention, still shows a small number of psychologists who know and are dedicated to sports psychology.

Sport Psychology studies the inter-

“ADVERSITY HAS THE EFFECT OF ELICITING TALENTS, WHICH IN PROSPEROUS CIRCUMSTANCES WOULD HAVE LAIN DORMANT.”
(HORÁCIO)

vention by the human being involved in the practice of physical and competitive and non-competitive sports. These studies include the evaluation procedures, intervention practices or social behavior analysis, that present themselves in the sporting situation from the perspective of those who practice or watch the sporting event (Feliu, 1997; García-Mas, 1997). Thus the Sport Psychology seeks to reduce the emotional effects that a competition has on the behavior of a team or athlete and the audience is present competition.

INTERVENTION REPORT

The intervention took place in Athletic Club of Porto, in the city of Caruaru in Pernambuco, from November 2006 to January 2007, the team was preparing for São Paulo Youth Cup, occurring for more than 40 years, usually in January, having its end on the anniversary of the city of São Paulo, and serves as a great showcase for athletes, as this event has full coverage of the Brazilian printed, moreover there are several 'observers' from various countries (people who go to games to find promising athletes). This team athletes were aged 14-18 years, the group had 30 athletes of which at the end of preparation only 22 athletes would compose the team that would go to São Paulo Cup that year.

For intervention to be carried out it was necessary some contacts with the technical team at the end of October 2006, after these contacts, the sports psychology was presented to the Club's President and Technical Commission, and after a few days of waiting the president agreed that the intervention could be performed.

The intervention occurred in 12 sessions, divided into 04 stages, with observations in training and friendly matches with teams of clubs near the city of Caruaru, including the professional staff of the club.

The 1st stage consisted of a presentation to the group of athletes, the psychological evaluation that helps the professional to draw up a profile of the team, to identify the psychological abilities of each athlete and work out a schedule for the next calls. The evaluation had an interview, concentration test, and questionnaire of self-efficacy, motivation, stress sportsmanship, anxiety, sociogram and confidence. Due to shortage of time, the evalua-

tion was done as a group. Starting up the psychological preparation while the team started the physical and technical preparation psychological evaluation preference is applied individually.

After application of the evaluation, the results were passed on to each athlete, he elaborated a report with the profile of the psychological team skills, which was discussed with the Technical Committee and together was prepared strategies that would enable the Commission to improve the performance team in training and friendly matches.

The 2nd stage was focused on the psychological skills that, in evaluation, were indicated below average and the maintenance of which were average or above average. The skills below average were related to the concentration, communication, and motivation for training, especially the physical, the anxiety and the high level of aggression reported by the Committee which resulted in several yellow cards (warning cards before expulsion) and game expulsions during the last championship which the team had participated. The skills were average or above average concerned: integration, motivation for the games, confidence in the Technical Committee and teammates, among others. At this stage the calls were made through group dynamics games, reading texts, presentation of short motivational videos, concentration exercises, and together with the team, it was decided that consultations would be carried out in the field, because this team at the beginning of the consultations argued the room was small and uncomfortable, but was not accepted another room as the professional suggested that the calls occurred in the field, i.e. the place where the staff liked to be accepted and athletes.

The sessions had an average duration of 40 to 50 minutes, and were divided into three phases, the 1st phase the athletes made a brief summary of events in order to exercise speaking and listening to the team, in the 2nd phase it applied a dynamic with focus on the psychological skills being worked on at this stage is important to have more of a prepared dynamic as before what is exposed in the 1st phase have that change all the planning prepared for that service and also should have clear dynamics of goals and identify whether it was well assimilated by the team, and the 3rd phase

the exercise of concentration, which in addition to working the concentration of athletes, as they were playing activities, leaving the less intolerant team to physical training that took place shortly after the calls psychological. In the 3rd stage the remarks to friendly matches were held in order to identify behaviors that could harm the team in the Cup São Paulo and work with athletes and Technical Commission. At this stage we worked up the frustration and the possibility of cuts, given that a week before the team leave for Sao Paulo, the cuts were made, together with the Commission it was decided that athletes continue to train with the group and these had individual psychological treatment to deal with the situation in a balanced way, this group has prepared a panel that every game was exposed in the locker room, and raised messages of support for each athlete team, which was delivered by the Committee when the group arrived in São Paulo. Athletes who have not traveled were able to understand that the results that were achieved by the team would also have their participation. In the 4th phase, a new application of concentration test was performed, and the questionnaires of motivation, anxiety and aggression and it can be seen an increase means the concentration and reducing anxiety and aggressiveness in the group's profile. This step was the preparation of background material that the Technical Committee took to the Cup competition, as the psychologist did not travel with the team, the material contained concentration exercises, motivational texts (for before games, victory and possible defeat) individual messages to each member of the team, from the athletes to the Technical Committee, the head of the team was responsible for delivering the material, the captain gathered his team for the activities of concentration, technical reading of the texts, and how they would establish a relationship confidence between the psychologist and the Commission. All the activities were carried out.

At all phases it was essential for counseling the trust and communication established between the Technical Committee and the psychologist, that is, during all the work, all professionals from the club made the psychologist feel part of the Technical Commission.

FINAL THOUGHTS

Sport Psychology has much to grow in Brazil and especially in the Northeast, but in several clubs, in the country, already have a positive reference of the psychology of performance in sport, as the story of the club earlier in that first year (2006) concerned the Team achieved its best results, of course it was not only psychological intervention but a multidisciplinary work, and the technical capacity of athletes that year, but as the team leader even said on his return from São Paulo Cup "psychology made the difference for athletes in their behavior outside the camps, and even in the field where they had a low number of yellow cards, no red cards, as they learned to deal with adverse situations on the pitch, and kept the focus on competition."

In return the group an assessment of psychological treatment was carried out together with the athletes, and they considered that the intervention helped the team, to stay focused, good communication, respect each other and opponents, to deal with anxiety and stress in a positive way, to trust the group, according to the athletes learned the importance of psychology for his performance. This club used the psychological preparation in the 2007 State Championship, in 2008, both in youth teams as a professional, to São Paulo Youth Cup 2007, 2008, 2009 and 2012. It showed the team's success when working with people the emotional side. Thus, in the Northeast is needed more publications and studies on the psychological intervention in sport.

REFERENCES

BARRETO, J. A., *Psicologia do Esporte – para o atleta de alto rendimento*. Rio de Janeiro: Shape, 2003.

EPIPHANO, E. H. *Psicologia do Esporte: apropriando a desapropriação*. Revista Eletrônica Psicologia Ciência e Professor –volume 19, Brasília, 1999.

FELIU, J. C. *Historia de la psicología del deporte*. In (J. Riera & J. Cruz, orgs) *Psicología del deporte. Aplicaciones y perspectivas*. Barcelona: Martinez Roca, 1991.

_____. *Psicología del deporte: Historia y propuestas de desarrollo*. In (J. C. Felio, ed.) *Psicología del deporte*. Madrid:

Sintesis, 1997.

GARCÍA-MAS, A. *Análisis psicológico del equipo deportivo. Las bases del entrenamiento psicológico*. In (J. C. Felio, ed.) *Psicología del deporte*. Madrid: Sintesis, 1997.

RUBIO, K. *Rendimento Esportivo ou Rendimento Humano? O que busca a psicologia do esporte*. Revista Eletrônica Psicologia para América Latina, Universidade de São Paulo.

¹ Clinical Psychology at Faculdade de Ciências Humanas in Olinda, PhD Student in Psychology at USAL and IBGM's professor.

A POLÍTICA DE EDUCAÇÃO POPULAR NO SUS: CONTRIBUIÇÕES E IMPASSES PARA A EDUCAÇÃO EM SAÚDE.

Angely Nery Almeida, Alba Cristina Luiggi, Bruna Taíse Teixeira, Ronaldo Alves¹ e Giselda Bezerra²



RESUMO: Desde a 12ª Conferência Nacional de Saúde em seu eixo temático, a Educação Popular em Saúde ressoa como algo imprescindível para execução das ações e estratégias do SUS, reafirmando o contínuo compromisso com a universalidade, a equidade, a integralidade e a efetiva participação popular no SUS, veiculando ações voltadas para promoção, proteção e recuperação da saúde. Este artigo traz uma reflexão da Política Nacional de Educação Popular em saúde do SUS (PNEPS- SUS) regulamentada pelo decreto nº 7508 de 2012, contextualizando a partir do Caderno de Educação Popular do SUS. Em suma, verifica-se que o profissional da área da saúde precisa restabelecer o vínculo com ações sociais dentro e fora da comunidade num contexto crítico e reflexivo, valorizando seus principais protagonistas, a população usuária do SUS.

PALAVRAS-CHAVE: Educação em saúde, educação popular, políticas de saúde.

INTRODUÇÃO

A educação em saúde é consequência de várias reivindicações políticas e sociais da população brasileira e trabalhadores da saúde (assistência, gestão e educação), resultantes da Reforma Sanitária, que culminou na criação do Sistema Único de Saúde (SUS), lei instituída pela Constituição Federal de 1988, tendo como princípios norteadores a universalidade, integralidade e a equidade (CESTARI&SANTORUM, 2011). Consequentemente, a formação de profissionais de saúde está comprometida com a concretização desses princípios e diretrizes do SUS precisando ser discutidas, reavaliadas e reformuladas.

No cenário da reforma sanitária responsável pela criação do SUS como processo social e político, cuja implantação tem caráter de mudança cultural, foi necessário um ambiente democrático e ideologicamente alicerçado numa concepção ampliada do cuidado em saúde que contemple o indivíduo, a família e a comunidade (MACHADO et al, 2007).

A educação em saúde como prática onde existe a participação ativa da

comunidade viabiliza informação, educação sanitária, aperfeiçoa as atitudes indispensáveis para vida e está intrinsecamente vinculada à concepção de educação popular (PEDROSA, 2007):

Segundo PALUDO (2001, p. 181 apud PEDROSA, 2007) sempre esteve histórica e organicamente vinculada ao movimento de forças políticas e culturais (as organizações populares, os agentes e as estruturas/organizações de mediação) empenhadas na construção das condições humanas imediatas para a elevação da qualidade de vida das classes subalternas e na construção de uma sociedade onde realidade e liberdade fossem cada vez mais concretas.

É através do princípio da integralidade do SUS que compreende tanto a atenção integral em todos os níveis do sistema como também à integralidade de saberes, práticas e espaços de cuidados, que se articula a Educação Popular em Saúde- EPS, proporcionando maior inclusão social, não somente por promover a apropriação do significado de saúde enquanto direito por parte da população, como também pela promo-

ção da cidadania (BRASIL, 2007).

A integralidade permite a identificação do sujeito em sua totalidade, ainda que não seja em sua plenitude, considerando todas as dimensões possíveis de intervir permitida pelo próprio cidadão, isso extrapola a estrutura hierarquizada e regionalizada da assistência à saúde, que se reflete na qualidade real da atenção individual e coletiva assegurada aos usuários dos sistemas de saúde, requisitando o compromisso contínuo com o aprendizado e a prática multiprofissional (MACHADO et al, 2007).

A Educação Popular em saúde envolve atos pedagógicos que fazem com que as informações sobre a saúde dos grupos sociais contribuam para ampliar a visibilidade sobre sua inserção histórica, social e política, elevando suas colocações e reivindicações, conhecendo territórios de subjetivação e projetando caminhos novos, inclusive que tragam bem estar (BRASIL, 2007).

Assim, a construção do conhecimento dentro da Educação popular no SUS, perpassa por um conjunto de conceitos polissêmicos que se concretizam em ações sociais emergentes dessas necessidades e configurações políticas,

viabilizando lutas coletivas em torno de projetos que levem a autonomia, solidariedade, justiça e equidade (BRASIL, 2007). Essa participação social no processo de formulação e gestão do SUS ratifica a efetividade das diretrizes e princípios do SUS: universalidade, integralidade, equidade, descentralização, participação e controle social.

Sendo assim, estipulamos como questão desta pesquisa: como a Política Nacional de Educação Popular do SUS contribui para o processo da construção e conhecimento na Educação da Saúde?

OBJETIVO: Apresentar os principais aspectos que amparam a construção da política de Educação Popular do SUS, a partir do Caderno de educação popular, trazendo as principais contribuições e desafios para a construção de conhecimento na Educação em saúde.

METODOLOGIA: Realizou-se um estudo descritivo de revisão integrativa de literatura a partir do Caderno de Educação Popular em Saúde, visto que ele possibilita sumarizar a idéia central de tal política, além de proporcionar a síntese do conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados e estudos significativos da área (SOUZA et al, 2010). Realizando o levantamento dos aspectos relevantes para implantação da Política Nacional de Educação Popular em Saúde (PNEPS- SUS) dada sua relevância para a formação dos profissionais da saúde e impactos no modelo de educação em saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

A educação em saúde envolve o campo das práticas e conhecimentos do setor da saúde que estão centrados na criação de vínculos entre a ação assistencial, o pensar e o fazer do cotidiano da população, no entanto, no Brasil a história da educação em saúde inicialmente era subordinada as elites políticas e econômicas, que impunham normas e comportamentos por elas considerados adequados (BRASIL, 2007).

A Revolução de 1964, imposta pelo governo militar, tinha a política de saúde voltada para expansão de serviços médicos privados e hospitais, não havendo espaço para ações educativas. O rompimento desse paradigma se iniciou na década de 70 junto aos mo-

vimentos sociais emergentes, em resposta ao descaso do estado com os problemas populares, onde os profissionais de saúde aprendiam a lidar com grupos populares comunitários desvinculados do estado, esboçando tentativas de ações de saúde integradas a dinâmica social local (BRASIL, 2007).

Os profissionais do setor da saúde de participantes das experiências de Educação Popular a partir da década de 70 contribuíram para uma cultura de relação com as classes populares, rompendo com a tradição autoritária e normatizadora da educação em saúde, assim como a democracia política e a construção do Sistema Único de Saúde (SUS) na década de 80, esses grupos instrumentalizam a ampliação da participação popular no gerenciamento e na reorientação das políticas públicas (BRASIL, 2007).

A 12ª Conferência Nacional de Saúde, em seu eixo temático Educação Popular em Saúde, elaborou as estratégias e ações a serem efetivadas nos três níveis de atenção, focando no trabalho com o controle social, gestão, cuidado e formação em saúde. A 14ª Conferência Nacional de Saúde também destacou a temática e implantou a Política Nacional de Educação Popular em Saúde (BRASIL, 2013).

Para que o fortalecimento desse processo se perpetuasse dentro do Sistema Único de Saúde (SUS) o Ministério da Saúde lançou diversas estratégias, uma delas é por meio da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP/MS) que criou a Política Nacional de Educação Popular em Saúde (PNEPS- SUS) regulamentada pelo decreto nº 7508 de 2012. O Objetivo dessa política é interagir com o saber popular no intuito da promoção da saúde do cidadão, sendo ele uma peça importante nas ações e serviços de saúde (BRASIL, 2013).

No Plano Operativo para implantação da Política Nacional de Educação Popular em Saúde (PNEPS- SUS) destacaram-se os seguintes pontos: acesso à população a serviços de qualidade (equidade), redução de riscos e agravos à saúde da população por meio de ações de promoção e vigilância da saúde, contribuição para qualificação e valorização do profissional da saúde, gestão interfederativa com centralidade no acesso, promoção da cidadania por fruição cultural e ampliação da participação social no âmbito da adminis-

tração pública (BRASIL, 2013).

O caderno de Educação Popular é mais uma estratégia de fortalecimento da Política Nacional de Educação Popular do SUS (PNEPS- SUS). Essa ferramenta ressalta o apoio aos processos de redução das desigualdades regionais e das iniquidades sociais, atuando em prol das diversidades culturais e formas de ser e estar no mundo, além de potencializar a participação social e gestão compartilhada entre trabalhadores, gestores e usuários do SUS (BRASIL, 2014).

Consta no caderno de Educação Popular em Saúde do SUS que a PNEP-SUS reafirma o contínuo compromisso com a universalidade, a equidade, a integralidade e a efetiva participação popular no SUS, veiculando ações voltadas para promoção, proteção e recuperação da saúde, valorizando o diálogo entre a diversidade de saberes populares, a ancestralidade, compartilhando os saberes individuais e coletivos e inserindo-os no SUS (BRASIL, 2013).

Nessa perspectiva, o caderno de Educação Popular se apresenta como referencial político-pedagógico para a formulação e implantação da Educação Popular em Saúde (EPS), enfocando temas como a valorização da fala das classes subalternas (desmistificando preconceitos lingüísticos e ideológicos), problematizando a realidade e o protagonismo popular, se articulando com experiências artísticas musicais, culinárias e entre outras. Fortalecendo-se através da ênfase no diálogo, na valorização do saber popular e na busca da inserção na dinâmica local, os tornando coparticipantes em seu processo de saúde (BRASIL, 2014).

A viabilização e execução de projetos das ações e serviços de saúde para a população têm como base os recursos humanos no setor da saúde. O SUS privilegia o ordenamento da chamada equipe de saúde, que é protagonista das ações e serviços de saúde, norteando sua formação numa perspectiva de promoção, proteção e recuperação da saúde, objetivando a prevenção de danos, a formulação de políticas de saúde, com ações de vigilância sanitária e epidemiológica (RODRIGUES&WITT, 2010).

Todavia, compreender a dimensão daquilo que é comum à sociedade, consiste num primeiro passo para que os profissionais da saúde consigam atuar efetivamente em consonância

com os princípios e diretrizes do SUS. Em educação popular, essa estratégia constitui em direcionar a participação popular para as necessidades da vida social, esse saber anterior que o educando traz da vida laborativa, da luta pela sobrevivência e transformação de sua realidade (BRASIL, 2013).

A PNPE- SUS reafirma no caderno de Educação Popular que um dos articuladores do diálogo entre o saber popular e empírico se encontram na figura do educador, que objetiva a compreensão da situação trazida pelo usuário, elegendo os riscos a saúde, a fim de promover o acesso igualitário às informações. Para isso, se utilizam de processos participativos como sociodrama, psicodrama, teatro do oprimido, círculos de cultura, fóruns e outras técnicas de grupos oriundos de saberes multidisciplinares (BRASIL, 2014).

Enfatizar a interação entre os diversos atores envolvidos (professores, cientistas sociais, profissionais da saúde, entre outros) e dos agentes sociais do povo, ampliam os espaços de interação cultural e de conhecimento, viabilizando a construção e organização política para superação das problemáticas emergentes, dando voz a setores subalternos da sociedade que teriam seu diálogo desprestigiado (BRASIL, 2014).

Esse esforço do Ministério da Saúde em tornar esse diálogo mais efetivo junto à população, tem contribuído para que experiências em Educação popular de instituições de saúde, tanto latino americanas como brasileiras, ganhem reconhecimento internacional. No Brasil, esse fato refletiu na construção histórica da atenção integral à saúde, ampliando a inter-relação entre as diversas profissões, especialidades, serviços, doentes, familiares, vizinhos e organizações sociais locais envolvidas, assim, fortalecendo suas práticas, saberes e lutas (BRASIL, 2013).

Na conjuntura da educação em saúde, a primeira barreira a ser superada é a associação entre o conceito de educação popular e o de educação informal, direcionado ao público popular. O adjetivo “popular” presente no nome educação popular não se refere a sua clientela, mas sim a concepção política dessa educação, a constituição de uma sociedade em que as classes populares antes exploradas tenham voz ativa na definição de suas diretrizes culturais, políticas e econômicas (BRASIL, 2013).

Outro ponto é a superação do modo

peculiar em que são formados muitos dos educadores populares, já que sua inserção nesse contexto vem de vivências individuais com movimentos sociais e experiências em educação popular, que o mobilizaram para esse tipo de prática (BRASIL, 2013).

Na atualidade, o desafio da educação popular em saúde é a criação de estratégias educativas que se incorporem nos cursos de graduação de toda área da saúde, na formação de agentes comunitários, na educação permanente em saúde, com os trabalhadores do SUS, na pós- graduação, entre outros, fazendo com que o preconceito daqueles que detém o conhecimento (doutores da saúde) e os educadores populares possam dissipar impasses numa atitude crítica e reflexiva, gerando uma aliança entre os saberes diversos dos movimentos sociais e os associando aos processos educativos (BRASIL, 2013).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar de tantos avanços consolidados pelo Sistema Único de Saúde (SUS), muitas instituições de ensino superior não despertaram o seu corpo docente e discente para a relevância das práticas assistenciais no contexto da educação popular em Saúde. Isso cria lacunas na educação em saúde, favorecendo uma prática profissional distanciada das políticas públicas dos SUS, que abrangem a maior parte da população brasileira.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Nota técnica, 16. Política Nacional de Educação Popular em Saúde. Brasília, 20 de maio de 2013. Disponível em: <<http://www.conass.org.br/Notas%20t%C3%20Popular%20em%BAde.pdf>>. Acesso em: 02/06/2015.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. II Caderno de educação popular em saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/2_caderno_educacao_popular_saude.pdf>. Acesso em: 02/06/2015.

BRASIL. Decreto-Lei nº 2.7616/GM/MS, de 19 de NOVEMBRO de 2013. Ins-

tituiu a Política Nacional de Educação Popular em Saúde no âmbito do SUS (PNEP-SUS). Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, v.126, n.66, p.6009, 8 abr. 1998. Seção 1, pt1.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. Caderno de educação popular e saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Apoio à Gestão Participativa. - Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

CESTARI, Maria Elisabeth; SANTORUM, Juliana Acosta. A educação popular na práxis da formação para o SUS. Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v. 9 n. 2 p. 223-240, jul./out, 2011.

MACHADO, Maria de Fátima Antero Sousa; MONTEIRO, Estela Maria Leite Meirelles; Danielle Teixeira Queiroz; VIEIRA, Neiva Francenely Cunha; BARROSO, Maria Graziela Teixeira. Integridade, formação de saúde, educação em saúde as propostas do SUS - uma revisão conceitual. Ciência & Saúde Coletiva, 12 (2):335-342, 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v14n2/21.pdf>>. Acesso em: 02/06/2015.

RODRIGUES, Carla Daiane Silva; WITT, Regina Rigatto. Funções essenciais de saúde pública no currículo de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Rev. esc. enferm. USP [online]. 2010, vol.44, n.1, pp. 84-91. ISSN 0080-6234. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000100012>>. Acesso em: 02/06/2015.

¹ Alunos do IBGM.

² Mestre em Educação para o Ensino da Saúde pela FPS e professora do IBGM.

POPULAR EDUCATIONAL POLICY IN PUBLIC HEALTH SYSTEM OF BRAZIL SUS: CONTRIBUTIONS AND IMPASSES FOR HEALTH EDUCATION.

Angely Nery Almeida, Alba Cristina Luiggi, Bruna Taíse Teixeira, Ronaldo Alves¹ e Giselda Bezerra²



ABSTRACT: Since the 12th National Health Conference which had its main theme the Popular Education in Health resonates as something essential for implementation of actions and SUS¹ strategies, reaffirming the continued commitment to universality, fairness, completeness and effective popular participation in SUS, conveying actions aimed at promoting, protecting and recovering health. This article presents a reflection of the National Policy for Popular Education in SUS health (PNEPS- SUS), regulated by Decree No. 7508/2012, contextualizing SUS Popular Education Agenda. In short, the trader is found in the health field need to reestablish the link with social actions inside and outside the community in a critical and reflective context, valuing its main protagonists, the users of SUS.

KEYWORDS: health education, popular education, health policies, SUS, PHS

INTRODUCTION

Health education is a consequence of various political and social demands of the population and health workers (care, management and education), resulting from health reform, which culminated in the creation of the Unified Health System of Brazil (SUS), the law established by the Federal Constitution 1988, with the guiding principles of universality, comprehensiveness and equity (CESTARI & SANTORUM, 2011). Consequently, the training of health professionals is committed to the realization of these principles and SUS guidelines need to be discussed, reassessed and reformulated.

In the scenario of health reform, responsible for creating SUS as a social and political process, whose implementation has cultural change of character, a democratic environment and ideologically grounded in an expanded concept of health care that addresses the individual, the family and the community was needed (MACHADO et al, 2007).

Health education as a practice where there is an active community participation enables information, health education, helps to improve the necessary attitudes to life and is inextricably linked to the concept of popular education

(Pedrosa, 2007):

According PALUDO (2001, p. 181 cited PEDROSA, 2007) has always been historically and organically linked to the movement of political and cultural forces (popular organizations, agents and structures / mediation organizations) engaged in the construction of immediate human conditions for raising the quality of life of subaltern classes and building a society where reality and freedom were increasingly concrete.

It is through the principle of SUS completeness comprising both full attention at all levels of the system as well as the completeness of knowledge, practices and spaces of care, which articulates the Popular Education in Health-PEH, providing greater social inclusion, not only by promoting ownership of the health significance as law by the population, but also for promoting citizenship (BRAZIL, 2007).

The completeness allows the identification of the subject in its entirety, although not to its fullest, considering all possible dimensions to intervene permitted by own citizen, it extrapolates the hierarchical and regionalized structure of health care, which is reflected in

the actual quality individual attention and collective assured users of health systems, requiring continuous commitment to learning and multidisciplinary practice (MACHADO et al, 2007).

Popular Health Education involves teaching acts which ensures that the information on the health of social groups will contribute to increase the visibility of its historical, social and political inclusion by raising their placements and claims, knowing territories of subjectivity and designing new ways, e.g. to bring welfare (BRAZIL, 2007).

Thus, the construction of knowledge within popular education in SUS, runs through a set of polysemic concepts that materialize in emerging social actions of these needs and political configurations, enabling collective struggles around projects that lead to autonomy, solidarity, justice and equity (BRAZIL, 2007). This social participation in the formulation and SUS management confirms the effectiveness of SUS guidelines and principles: universality, comprehensiveness, equity, decentralization, participation and social control.

Therefore, we have determined as a matter of this research: how the National Policy of SUS Popular Education contributes to the process of building and knowledge in Health Education?

¹ Brazilian's Public Health System in Brazil has a different initials. It's known as SUS, standing for Unified Health System - Portuguese: Sistema Único de Saúde

OBJECTIVE

This paper aims to present the main aspects that support the construction of SUS popular education policy, from popular education agenda, bringing the main contributions and challenges to building knowledge in health education.

METHODOLOGY

A descriptive study of literature integrative review from Popular Education Health agenda was conducted because it enables summarize the central idea of such policy, in addition to providing a synthesis of knowledge and the incorporation of the applicability of results and significant studies area (SOUZA et al, 2010). The survey of the relevant factors for the implementation of the National Policy for Popular Education in Health (PNEPS- SUS) was conducted because of its relevance for the training of health professionals and its impacts on health education model.

RESULTS AND DISCUSSIONS

Health education involves the field of practices and knowledge of the health sector that are focused on creating links between welfare action, thinking and doing the population's daily life. However, in Brazil, health education history was initially subordinate to the political and economic elites, imposing norms and behaviors deemed appropriate by them (BRAZIL, 2007).

The Revolution of 1964, imposed by the military government, had health policy aimed at expansion of private medical services and hospitals, and there were no room for educational activities. Disruption of this paradigm began in the 70s with the emerging social movements in response to the state of neglect of the popular problems. At this point health professionals learned to deal with community grassroots groups disconnected state, outlining attempts of integrated health actions the local social dynamics (BRAZIL, 2007).

The health sector professional participants of popular education experiences from the 70s contributed to a relationship of culture with the popular classes, breaking with the authoritarian tradition and health education normative, as well as political democracy and

the construction of Unified Health System (SUS) in the 80s, these groups gave conditions to expansion of popular participation in managing and redirecting public policies (BRAZIL, 2007).

The 12th National Health Conference, in its thematic axis Popular Education in Health, has developed strategies and actions to take effect in the three levels of care, focusing on working with the social control, management, and training in health care. The 14th National Health Conference also highlighted the issue and implemented the National Policy for Popular Education in Health (BRAZIL, 2013).

For the strengthening of this process is perpetuated within the Unified Health System (SUS) the Ministry of Health launched several strategies, one of which is through the Strategic Management Secretariat and Participatory (SGEP / MS) that created the National Policy for Popular Education Health (PNEPS- SUS), regulated by Decree No. 7508/2012. The objective of this policy is to interact with popular knowledge in order to promote the health of the citizen, becoming an important part in the actions and health services (BRAZIL, 2013).

In the Operational Plan for implementation of the National Popular Education in Health Policy (PNEPS- SUS) the following points were highlighted: population access to quality services (equity), risk reduction and harm to health of the population through actions of promotion and health monitoring, contribution to training and enhancement of the health professionals, intergovernmental management with central access, citizenship promotion for cultural enjoyment and increasing social participation in the public administration (BRAZIL, 2013).

The Popular Education agenda is further strengthening the National Policy Strategy SUS Popular Education (PNEPS- SUS). This tool emphasizes support for reduction of regional inequalities and social inequities processes, acting in favor of cultural diversity and ways of being in the world and enhance the social participation and shared management between workers, managers and users of SUS (BRAZIL, 2014).

It is registered in SUS Popular Education Health Agenda that PNEP-SUS reaffirms the continued commitment to universality, fairness, completeness

and effective popular participation in SUS, conveying actions aimed at promoting, protecting and recovering health, valuing dialogue between the diversity of popular knowledge, ancestry, sharing individual and collective knowledge and inserting them in SUS (BRAZIL, 2013).

From this perspective, the Popular Education notebook presents itself as a political-pedagogical framework for the formulation and implementation of Popular Education in Health (EPS), focusing on themes such as the appreciation of speech of the lower classes (demystifying linguistic and ideological prejudices), questioning the reality and the popular role, articulating itself with musical artistic experiences, cooking and so on. It is becoming stronger through emphasis on dialogue, appreciation of popular knowledge and the quest for integration into the local dynamics, making the partakers in their health process (BRAZIL, 2014).

The feasibility and project execution of actions and health services for the population are based on human resources in the health sector. The SUS focuses on the planning of call health-care team, which is the protagonist of the actions and health services, guiding his training in a promotion perspective, protection and recovery of health aimed at preventing damage, the formulation of health policy, with sanitary and epidemiological actions surveillance (Roberts & WITT, 2010).

However, to understand the scale of what is common to society is a first step so that health professionals become able to act effectively in compliance with the principles and guidelines of SUS. In popular education, this strategy is used to guide popular participation to the needs of social life; this knowledge brought by the students from their previous working lives, the struggle for survival and transformation of their reality (BRAZIL, 2013).

The PNPE- SUS reaffirms in Popular Education Agenda that one of the organizers of the dialogue between the popular and empirical knowledge is in the figure of the educator that focuses on understanding the situation brought about by the user, choosing health risks in order to promote equal access to information. For this, participatory processes as social role play, psychodrama, theater of the oppressed, cultural circles, forums and other techniques

derived from groups of multidisciplinary knowledge has been used (BRAZIL, 2014).

To emphasize the interaction between the various actors involved (teachers, social scientists, health professionals, etc.) and social public agents, extends the spaces for cultural interaction and knowledge, enabling the construction and political organization to overcome the emerging problems, giving voice to subordinate sectors of society that have discredited its dialogue (BRAZIL, 2014).

This Ministry of Health's effort, to make this dialogue with the population more effective, has contributed to experiments in popular education of health institutions, both Latin American and Brazilian, to obtain international recognition. In Brazil, this fact reflected in the historical construction of comprehensive health care, expanding the interrelationship between the various professions, specialties, services, patients, family members, neighbors and local involved social organizations, thus strengthening their practices, knowledge and struggles (BRAZIL, 2013).

In health education of the situation, the first hurdle to overcome is the association between the concept of popular education and informal education, directed to the popular public. The "popular" adjective presents in popular education title does not refer to their clientele, but to the political conception of this education, the creation of a society in which the working classes before explored have a voice in defining their cultural guidelines, political and economic (BRAZIL, 2013).

Another point is to overcome the peculiar way in which they are formed many of the popular educators, since its inclusion in this context comes from individual experiences with social movements and experiences in popular education that mobilized it for this kind of practice (BRAZIL, 2013).

Nowadays, the challenge of a health education program is to create educational strategies that become incorporated in the undergraduate courses of all health, training of community workers in permanent health education, with the workers of SUS, in the post-graduation, among others, causing prejudice of those who have the knowledge (medical doctors) and the popular educators can dispel impasses in a critical and reflexive attitude, cre-

ating an alliance between the diverse knowledge of social movements and linking them to educational processes (BRAZIL, 2013).

FINAL THOUGHTS

In despite of many advances consolidated by the Unified Health System (SUS), many higher education institutions have not awakened their faculty and students to the relevance of care practices in the context of popular education in health, yet. This creates gaps in health education, promoting a detached professional practice of public policies of SUS, which cover the majority of the population.

REFERENCES

BRAZIL. Nota técnica, 16. Política Nacional de Educação Popular em Saúde. Brasília, 20 de maio de 2013. Available on: <<http://www.conass.org.br/Notas%20t%C3%20Popular%20em%BAde.pdf>>. Research date: 06/02/2015.

BRAZIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. II Caderno de educação popular em saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Available on: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/2_caderno_educacao_popular_saude.pdf>. Research date: 06/02/2015.

BRAZIL. Decreto-Lei nº 2.7616/GM/MS, de 19 de NOVEMBRO de 2013. Institui a Política Nacional de Educação Popular em Saúde no âmbito do SUS (PNEP-SUS). Diário Oficial [da República Federativa do Brasil], Brasília, v.126, n.66, p.6009, 8 abr. 1998. Seção 1, pt1.

BRAZIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. Caderno de educação popular e saúde / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Apoio à Gestão Participativa. - Brasília: Ministério da Saúde, 2007.

CESTARI, Maria Elisabeth; SANTORUM, Juliana Acosta. A educação popular na práxis da formação para o SUS.

Trab. Educ. Saúde, Rio de Janeiro, v. 9 n. 2 p. 223-240, jul./out, 2011.

MACHADO, Maria de Fátima Antero Sousa; MONTEIRO, Estela Maria Leite Meirelles; Danielle Teixeira Queiroz; VIEIRA, Neiva Francenely Cunha; BARROSO, Maria Graziela Teixeira. Integralidade, formação de saúde, educação em saúde as propostas do SUS - uma revisão conceitual. *Ciência & Saúde Coletiva*, 12 (2):335-342, 2007. Available on: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v14n2/21.pdf>>. Research date: 02/06/2015.

RODRIGUES, Carla Daiane Silva; WITT, Regina Rigatto. Funções essenciais de saúde pública no currículo de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. *Rev. esc. enferm. USP* [online]. 2010, vol.44, n.1, pp. 84-91. ISSN 0080-6234. Available on: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000100012>>. Research date: 02/06/2015.

¹ IBGM students.

² Master in Education for health teaching at FPS and IBGM's professor.

MOTRICIDADE GLOBAL E BENEFÍCIOS MOTORES DA EDUCAÇÃO FÍSICA NA EDUCAÇÃO INFANTIL - UMA REVISÃO DE LITERATURA

ANNE ELIZABETH MENDES FIGUEIRÊDO¹ e JORGE LUIZ DE BRITO GOMES²

RESUMO: Na sociedade moderna a tecnologia, aliada à violência, tornou-se um grande incômodo, fazendo com que as crianças fiquem mais tempo dentro de casa, privando-as de vivenciar experiências motoras, brincadeiras e jogos nas ruas com os colegas. Dessa forma a escola tornou-se de grande importância, oferecendo a oportunidade de estimular uma boa prática motora, essencial no processo de desenvolvimento geral da criança. O objetivo geral do trabalho é verificar a importância do trabalho da motricidade global nas aulas de educação física para a educação infantil e os seus benefícios motores. O Método utilizado foi com base de estudos, de artigos científicos e livros, através de revisão da literatura apontando a importância desses aspectos citados. Conclui-se que as atividades motoras são importantes para o desenvolvimento global das crianças. Enquanto explora o mundo que a rodeia com todos os órgãos dos sentidos, vai aprofundando e expandindo a sua experiência individual.

PALAVRAS CHAVE: Educação infantil, motricidade global, educação física.

INTRODUÇÃO

Na sociedade moderna, a tecnologia, aliada à violência, tornou-se um grande incômodo, fazendo com que as crianças fiquem mais tempo dentro de casa, privando-as de vivenciar as experiências, brincadeiras e jogos nas ruas com os colegas, acarretando assim a falta de estímulos que podem promover o desenvolvimento motor, cognitivo e social do indivíduo (SOUZA, 2011).

Dessa forma a escola tornou-se de grande importância, oferecendo a oportunidade de estimular uma boa prática motora, essencial no processo de desenvolvimento geral da criança. Muitas vezes a escola além de um ambiente que deve proporcionar educação, seja ela individual ou coletiva, é o espaço onde, pela primeira vez, as crianças vivenciam situações de grupos, não sendo mais o centro das atenções, sendo que as experiências (cognitivas, afetivas e motoras) vividas nessa fase darão base para um desenvolvimento saudável para o resto da sua vida (SILVA, 2011).

Ao longo da vida existem várias etapas de aquisição de habilidades motoras. Atividades motoras para crianças nas fases iniciais são de vital importância para o seu desenvolvimento de movimentos variados para aprimoramento de atividades corriqueiras em rotinas diárias em casa e na escola (OLIVEIRA, 2002). Assim, na infância o desenvolvimento motor é representado pela aquisição de habilidades que possibilita um maior domínio do seu corpo em diferentes posturas, tais como: locomover-se pelo ambiente de várias formas, manipular objetos e instrumentos (SANTOS et al., 2004). A educação infantil caracteriza-se por ser o primeiro



espaço formal em busca da educação regular para a criança (PICCOLO & MOREIRA, 2012), onde compreende a primeira etapa da educação básica, dos 02 anos aos 05 anos de idade.

A educação física escolar que antes tinha um modelo de exercícios que serviam para que os alunos reproduzissem até que estivessem adestrados, surgiu como um novo sentido em busca da educação de habilidades, inserida no processo de ensino-aprendizagem. O trabalho que busca a exploração do movimento, consciência corporal, em vivências que levam ao domínio do movimento. Possui um papel importante no ambiente escolar, que promove o desenvolvimento total da criança, trazendo benefícios nas relações sociais, afetivos, de caráter, melhorando aptidões físicas, força, agilidade, equilíbrio, resistência, elasticidade, sistema biológico, muscular, ósseo, cardíaco, beneficiando também o cognitivo, a concentração e a aprendizagem (SOUZA, 2011).

O crescimento físico nas crianças acontece de maneira muito rápida, dessa forma se fez uma divisão do desenvolvimento físico da criança em: motricidade global ou ampla (grandes músculos) e motricidade fina, que são habilidades finas, como: abotoar camisas, desenhar figuras, envolvem músculos pequenos e coordenação entre

olhos e mãos (GODTSFRIEDT, 2012). Neste sentido, é preciso verificar a importância de se trabalhar a motricidade global nas aulas de educação física na educação infantil.

Assim o presente artigo de pesquisa aborda a motricidade global, que são as habilidades motoras que se desenvolvem mais cedo, são elas: andar, saltar, correr, arremessar, segurar, e outros. Por isso o objetivo geral do trabalho é verificar a importância do trabalho da motricidade global nas aulas de educação física para a educação infantil e identificar os benefícios motor da atividade física na educação infantil.

Delineamento Metodológico

Foi realizada uma revisão de literatura, em que foram consultadas as bases de dados eletrônicas (SciELO, Bireme, Google acadêmico). Nas buscas, os seguintes descritores, em língua portuguesa, foram considerados: Educação física, Motricidade Global, Educação infantil. Foi utilizado o operador lógico AND, para combinação dos descritores e termos utilizados para rastreamento das publicações. Assim sugeriram as seguintes combinações: "Educação física AND educação infantil", "Motricidade AND Benefícios"

Posteriormente, foram selecionados os artigos com os seguintes critérios de inclusão: monografias, artigos, revistas especializadas e livros sobre desenvolvimento motor de escolares infantil. Em relação aos critérios de exclusão foram estabelecidos: publicações anteriores a 2000 e documentos relacionados a escolares do ensino fundamental e médio.

Para a análise dos estudos, foram considerados os seguintes aspectos: dados relativos à publicação (autoria, ano de publicação e periódico), tipo de

pesquisa, objetivo do estudo, dimensionamento da amostra, resultados e conclusões. Na elaboração do trabalho científico é preciso ter uma ideia clara do problema a ser resolvido e, para que ocorra esta clareza, a revisão de literatura é fundamental.

Trentini e Paim (1999, p.68) afirmam que a seleção criteriosa de uma revisão de literatura pertinente ao problema significa familiarizar-se com textos e, por eles, reconhecer os autores e o que eles estudaram anteriormente sobre o problema a ser estudado.

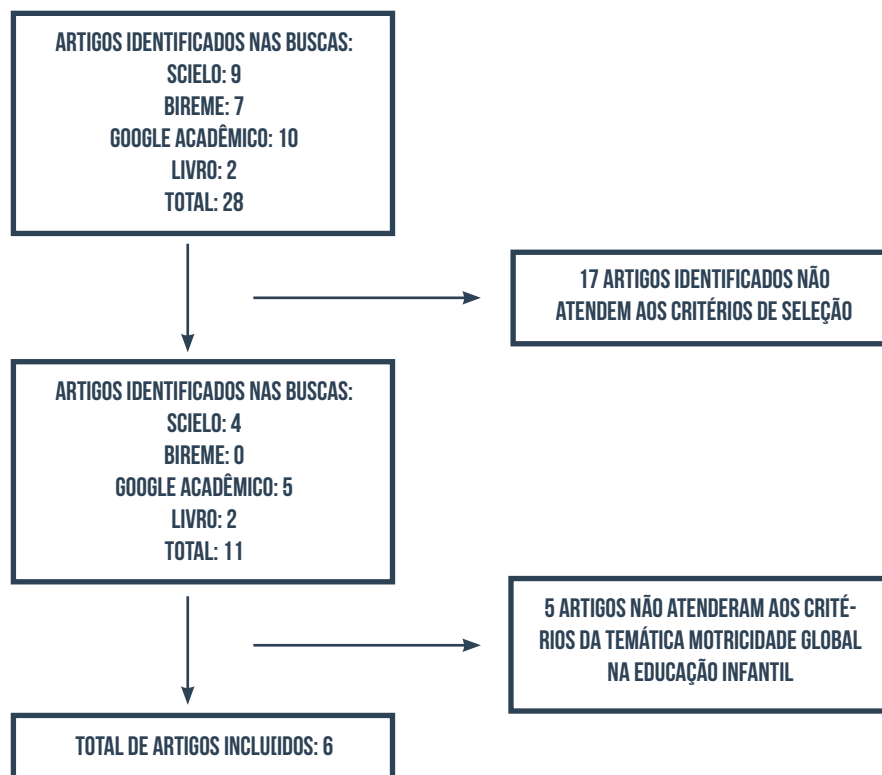
A figura 1 apresenta o fluxograma que contém o processo de seleção dos estudos, a base de dados utilizada e o número de artigos encontrados.

Diante do que foi coletado nesta revisão de literatura, atividades motoras aplicadas nas aulas de educação física são de grande importância para o desenvolvimento global da criança. Conforme um dos artigos (SILVA, et al 2011), foi feita uma pesquisa de campo, com questionários destinados aos responsáveis das crianças matriculadas em escola pública do Rio de Janeiro, e constatou-se a importância da educação física nos anos iniciais no processo de desenvolvimento motor da criança.

Nessa ótica a prática de movimentos nas séries iniciais proporciona a criança a vivenciar experiências que contribuíram para melhorar suas habilidades motoras (cognitivas e social), em atividades da sua rotina, dentro e fora da escola. Em concordância, outro artigo (GODTSFRIEDT, 2010) conceitua a motricidade global são habilidades motoras que se desenvolvem mais cedo. São responsáveis por atividade de grandes movimentos, grandes músculos, como caminhar, correr, saltar, segurar, arremessar e outros. Primeiro a criança desenvolve essas habilidades, para em seguida passar para motricidade fina, que está relacionada a habilidades mais específicas, como escrever, recortar, desenhar, que envolvem a coordenação de músculos pequenos, olhos e mãos.

Conforme o artigo de Burguer (2009) em relação à prática da Educação física, na educação básica, conforme a proposta pedagógica da escola, é componente curricular, entretanto, para as turmas de educação infantil não são exigidos professores licenciados na disciplina em questão. De acordo com

A figura 1



Quadro 1. Estudos selecionados após critérios de inclusão e exclusão.

AUTOR / ANO	DOCUMENTO	OBJETIVO	CONCLUSÃO
OLIVEIRA, J. (2002)	ARTIGO	ANALISAR PADRÕES MOTORES FUNDAMENTAIS: IMPLICAÇÕES E APLICAÇÕES NA ED. FÍSICA INFANTIL	CONSTATA QUE GERALMENTE A CRIANÇA, DE ACORDO COM A FAIXA ETÁRIA, INICIAM A VIDA ESCOLAR PADRÃO MOTOR FORA DA ESCALA DE DESENVOLVIMENTO.
BURGUER, L. ET AL. (2009)	ARTIGO	EDUCAÇÃO FÍSICA ESCOLAR: UM OLHAR PARA A EDUCAÇÃO INFANTIL.	RESSALTA A IMPORTÂNCIA DO PROFESSOR DE ED. FÍSICA MINISTRAR AS AULAS NAS SÉRIES INICIAIS.
CAVALARO, A. (2009)	ARTIGO	EDUCAÇÃO FÍSICA NA EDUCAÇÃO INFANTIL: UMA REALIDADE ALMEJADA.	ARELATA A INSERÇÃO DO PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA NA EDUCAÇÃO INFANTIL, A IMPORTÂNCIA DO PROFISSIONAL NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM E DE-SENVOLVIMENTO INFANTIL.
GODTSFRIEDT, J. (2010)	ARTIGO	DESENVOLVIMENTO MOTOR: MOTRICIDADE GLOBAL E FINA.	CONCEITUA O DESENVOLVIMENTO DA MOTRICIDADE, ONDE SE DIVIDE EM GLOBAL OU AMPLA, E MOTRICIDADE FINA.
SILVA, V. ET AL. (2011)	ARTIGO	VERIFICAR A IMPORTÂNCIA DA ED. FÍSICA NO DESENVOLVIMENTO MOTOR DA CRIANÇA NOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL.	A PRÁTICA DE MOVIMENTOS NAS SÉRIES INICIAIS PROPORCIONA A CRIANÇA A VIVENCIAR EXPERIÊNCIAS QUE CONTRIBUEM PARA MELHORAR SUAS HABILIDADES MOTORAS (COGNITIVAS E SOCIAL).
SOUZA, H. (2011)	ARTIGO	"BRINCAR PARA QUÊ?"	CONCLUI-SE QUE POS-SUI UM GRANDE VALOR NO DESENVOLVIMENTO COMPLETO DO SUJEITO, BENEFICIANDO-O EM GANHOS NAS SUAS APTIDÕES FÍSICAS, MAS TAMBÉM NO LADO AFETIVO, EMOCIONAL E EM SUAS RELAÇÕES SOCIAIS.

a atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB 9394/96), a educação física deve estar presente em todo o ensino básico, componente curricular obrigatório da educação infantil ao ensino médio (LDB, art. 26, § 3º). No estudo de Oliveira (2002) aborda os padrões motores fundamentais, as implicações e aplicações na educação física infantil. Aponta os estágios de desenvolvimento das crianças conforme a faixa etária. Que geralmente as crianças iniciam a vida escolar com padrão motor fora da escala de desenvolvimento. Cabendo ao professor analisar individualmente os padrões motores do aluno, estimulando adequadamente uma melhor prática motora.

CAVALARO (2009) relembra a história da educação física infantil no Brasil, também conhecida como a primeira etapa da educação básica, atendendo a crianças de 0 aos 5 anos, conforme a LDB (2005). A educação física é um componente obrigatório na educação básica, integra à proposta pedagógica da escola. O professor de educação física deve ser mais um adulto com quem as crianças estabeleçam interação na escola. Devendo haver uma interação entre todos os profissionais que ministram as aulas, professor de educação física e pedagogo, não de forma fragmentada, por matéria.

Por último SOUZA (2011) destaca a importância da educação física na educação infantil, trabalhando de maneira primordial o desenvolvimento motor e cognitivo, por meio das brincadeiras, dos jogos, da ginástica, das lutas, do desporto e da dança, estimulando positivamente todas as necessidades que os indivíduos da educação infantil possuem. O meio lúdico que a educação física disponibiliza em suas aulas facilita a comunicação entre os alunos e o professor, e os futuros resultados do seu desenvolvimento, como afirma Moreira (2006).

Os artigos selecionados possuem um ponto em comum que é a importância das aulas de educação física no início da vida escolar da criança. Que possui grande relevância para o desenvolvimento motor da criança. Auxiliando tanto na sua vida escolar, quanto na sua rotina diária fora dela. Entretanto, segundo Montenegro (1994), o trabalho do professor de Educação Física nas escolas, muitas vezes, não é reconhecido pela sociedade, sendo desvalorizada até mesmo pelos professores de

outras disciplinas. Dessa forma muitas escolas não dispõem desse profissional ministrando na educação infantil, e sim são ministradas pelo pedagogo.

Lovisoló (1994) afirma que a desvalorização da educação física decorre da própria postura profissional do especialista, pois através deste, podemos constatar a presença do comodismo, a falta de atualização e de consciência profissional, uma vez que poucos mencionam, o que leva a crer que não reconhecem, a grandiosidade dos conteúdos sob a sua responsabilidade e, principalmente, do valor das vidas que se colocam em suas mãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A educação física possui grande papel na educação infantil, sendo uma disciplina que promove o desenvolvimento total da criança, trazendo benefícios não apenas para os padrões motores, mas também nas relações sociais, cognitivo, concentração e aprendizagem. É um dos melhores meios para trazer benefícios às crianças, utilizando-se de maneira lúdica e divertida, facilitando sua aceitação pelos alunos. Ensinando por meio do movimento e o aperfeiçoando de seu corpo, sua mente e suas relações sociais, sendo de grande importância dentro do ambiente de ensino, tendo a mesma importância do que as outras disciplinas.

Deve-se levar em consideração que as aulas de educação física devem ser ministradas por profissionais de educação física, pois será o mais capacitado para elaborar as aulas. Respeitando a individualidade de cada aluno, seu estágio de desenvolvimento, e assim melhor desenvolve-lo. Nos dias atuais não é o que acontece, são poucas as escolas que possuem esse profissional, sendo a pedagoga a responsável por mais essa disciplina.

REFERÊNCIAS

BURGER, L. KRUG, H. Educação Física Escolar: um olhar para a educação infantil. Revista digital EFDesportes.com, Buenos Aires. Ano 16, Nº 156. Maio de 2011. Disponível em: http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EDUCACAO_FISICA/artigos/EDF_Escolar_ED_Infantil.pdf. Acesso em: 29 de agosto de 2014.

CAVALARO, A. MULLER, V. Educação

física na educação infantil: uma realidade almejada. Educar. Editora UFPR. Curitiba, nº 34, p 241-250, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/n34/15>. Acesso em: 05 de setembro de 2014.

GODTSFRIEDT, J. Desenvolvimento motor: motricidade global e fina. Revista digital EFDesportes.com. Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd143/motricidade-global-e-fina.htm>. Acesso em: 06 de setembro de 2014.

Lei de diretrizes e bases da educação nacional. Portal Ministério da educação. <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>

MORETTI, Isabella. "Regras da ABNT para TCC: conheça as principais normas". 2014. Disponível em: <http://viacarreira.com/regras-da-abnt-para-tcc-conheca-principais-normas> < Acesso em: 06/04/2015.

OLIVEIRA, J. Padrões motores fundamentais: implicações e aplicações na educação física infantil. Revista Interação. UNIS-MG. Ano II. v.6. Nº 6.2002.

RODRIGUES, I. (2015). Revista digital Brasil Escola. A Importância da prática da Educação Física no Ensino Fundamental I. Disponível em: < <http://meuartigo.brasile scola.com/educacao-fisica/a-importancia-pratica-educacao-fisica-no-ensino-fundamental-I.htm> > Acesso em: 06/04/2015.

PICCOLO, V. MOREIRA, W. Corpo em movimento na educação física. Editora Cortez, 2012.

SILVA, V. A importância da educação física no desenvolvimento motor de crianças nos anos iniciais do ensino fundamental. EFDesportes.com. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd156/a-educacao-fisica-escolar-do-ensino-fundamental.htm>>. Acesso em: 05 de setembro de 2014.

SOUZA, H. "Brincar para quê?": Um estudo a respeito da importância da educação física na educação infantil. Disponível em: <http://paginas.uepa.br/ccbs/edfisica/files/2011.2/HERIC_SOUZA.pdf> Acesso em: 29 de agosto de 2014.

¹ Professora IBGM.

² Professor IBGM.

GLOBAL MOTRICITY AND MOTION BENEFITS OF PHYSICAL EDUCATION IN CHILDHOOD EDUCATION - A LITERARY REVIEW

ANNE ELIZABETH MENDES FIGUEIRÊDO¹ e JORGE LUIZ DE BRITO GOMES²

ABSTRACT: In modern society, technology, combined with violence, has become a major nuisance, causing children to spend more time indoors, depriving them of experiencing motor activities, playful games and having fun on the streets with colleagues. Thus, the school has become of great importance, offering the opportunity to encourage good motor practice, essential in a child's overall development process. This paper aims to verify the importance of the global motor work in physical education classes for kindergarten and their motor benefits. The method used was based studies, scientific articles and books, through review of the literature indicating the importance of these mentioned aspects. It concludes that motor activities are important for the overall development of children. While exploring the world around them with all the senses, deepens and expanding their individual experience.

KEYWORDS: childhood education, global motricity, physical education

INTRODUCTION

In modern society, technology, combined with violence, has become a major nuisance, causing children to spend more time indoors, depriving them of experiencing motor activities, playful games and having fun on the streets with colleagues. Thus, the school has become of great importance, offering the opportunity to encourage good motor practice, essential in a child's overall development process. (SOUZA, 2011).

Thus, the school has become of great importance, offering the opportunity to encourage good motor practice, essential in a child's overall development process. Occasionally, the school, which is not only considered an environment that should provide education, whether individual or collective, is the place where for the first time children experience situations of dealing with groups, no longer being the center of attention, and the experiences (cognitive, affective and motor) lived at that stage will give basis for a healthy development for the rest of the infant life (SILVA, 2011).

Throughout lifetime there are several steps to acquire motor skills. Motor activities for children in the early stages are vitally important for their development of various movements for improvement of ordinary activities in daily routines at home and at school (OLIVEIRA, 2002). Thus, childhood motor development is represented by acquiring skills that enables a greater area of the body in different poses, such as getting up the environment in various ways to manipulate objects and tools (SANTOS, et al., 2004). Early childhood education is characterized by being the first formal space in search of regular educa-



tion for children (PICCOLO & MOREIRA, 2012), which comprises the first stage of basic education, from 02 years to 05 years old.

The school physical education, which used to have a model exercise that served to students reproduce until they were trained, emerged as a new direction in search skills education, inserted in the teaching-learning process. The work, that seeks exploration of movement, body awareness, in experiences that lead to mastery of movement, plays an important role in the school environment that promotes the full development of children, bringing benefits in social, emotional, character, improving physical fitness, strength, agility, balance, resistance, elasticity, biological system, muscle, bone, heart, also benefiting cognitive, concentration and learning (SOUZA, 2011).

The physical growth in children happens in a very quickly way, thus became a division of the child's physical development: global or large motor skills (large muscles) and fine motor skills, which are fine skills, such as buttoning shirts, draw pictures, involve small muscles and coordination between eyes and hands (GODTSFRIEDT, 2012). In this sense, it needs to check the importance of working the global motor skills in physical education classes since early childhood education.

So this research paper addresses the global motor skills, which are the motor skills that develop earlier, they are: walking, jumping, running, throwing, hold, and others. So the overall objective is to verify the importance of the global motor work in physical education classes for kindergarten and identify the benefits of motor physical activity in early childhood education.

METHODOLOGY DESIGN

A literature review was performed; in which, the electronic databases (SciELO, Bireme, Google Scholar) were consulted. In searches, the following key words, in Portuguese, were considered: Physical Education, Global Mobility, children's education. We used the logical AND operator, for combining descriptors and terms used for tracking the publications. So they came up with the following combinations suggestions: "Physical education AND kindergarten", "Motricity AND Benefits"

Later, articles were selected with the following inclusion criteria: monographs, articles, journals and books on children's school moto development. Regarding the exclusion criteria were established: publications dated before 2000 and documents related to students of elementary and secondary education.

For the analysis of the studies, the following were considered: data on the publication (authors, year of publication and journal), type of research, aim of the study, the sample design, results and conclusions. In the preparation of the scientific work is necessary to have a clear idea of the problem to be solved and, to occur this clarity, the literature review is essential.

Trentini and Paim (1999, p.68) state that the careful selection of a literature review of the issue means to become familiar with texts and, through them, recognize authors and what they studied previously on the problem to be studied.

RESULTS

Figure 1 shows a flowchart containing the study selection process, the database used and the number of articles that were found.

Given what was collected in this literature review, motor activities applied in physical education classes are of great importance for the overall development of the child. As one of the articles (SILVA, et al 2011), a field survey was conducted with questionnaires for guardians of children enrolled in public school in Rio de Janeiro, and noted the importance of physical education in the early years the process of child's motor development.

From this perspective the practice of movements in the early grades provides the child to live experiences that helped improve their motor skills (cognitive and social) activities in everyday life, in and out of school. In accordance another article (GODTSFRIEDT, 2010) conceptualizes the global motor skills are motor skills that develop early. They are responsible for activity of big moves, big muscles, like walking, running, jumping, holding, throwing and others. First the child develops these skills thereafter to move to fine motor skills, which is related to more specific skills, how to write, cut, draw, involving the coordination of small muscles, eyes and hands.

As the article by Burguer (2009) in relation to physical education in basic education, as a pedagogical proposal of the school's curricular component, however, for early childhood education classes are not required licensed teachers in the discipline in question. According to the current Law of Directives and Bases of Brazilian Education (LDB 9394/96), physical education must be present in all the basic education, compulsory curriculum component from preschool to high school (LDB, Art. 26, § 3). In the study by Oliveira (2002) addresses the fundamental motor patterns, the implications and applica-

A figura 1

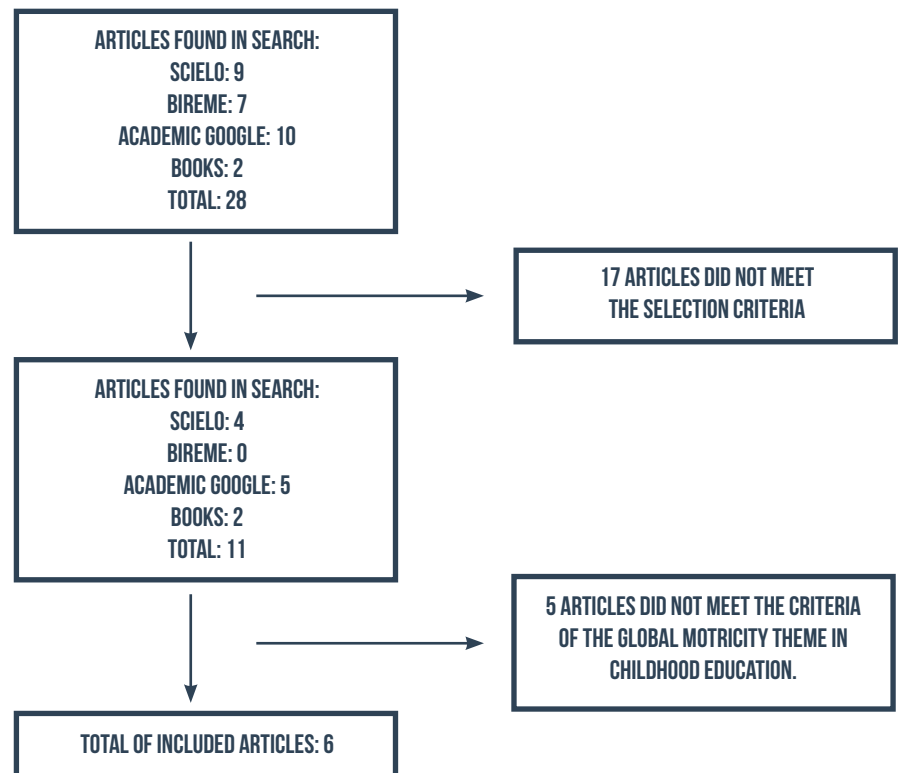


Table 1 - Selected studies after inclusion and exclusion criteria.

AUTHOR/ YEAR	DOCUMENT	OBJECTIVE	CONCLUSION
OLIVEIRA, J. (2002)	ARTICLE	ANALYZE OF FUNDAMENTAL MOTOR PATTERNS: IMPLICATIONS AND APPLICATIONS IN CHILDHOOD PHYSICAL EDUCATION	OBSERVES THAT GENERALLY CHILDREN, ACCORDING TO AGE GROUP, START EDUCATIONAL LIFE
BURGUER, L. ET AL. (2009)	ARTICLE	SCHOOL PHYSICAL EDUCATION: A LOOK AT EARLY CHILDHOOD EDUCATION.	EMPHASIZES THE IMPORTANCE OF HAVING A PHYSICAL EDUCATION TEACHER FOR THE EARLY GRADES.
CAVALARO, A. (2009)	ARTICLE	PHYSICAL EDUCATION IN EARLY CHILDHOOD EDUCATION: A DESIRED REALITY.	REPORTS THE INSERTION OF PHYSICAL EDUCATION TEACHER IN EARLY CHILDHOOD EDUCATION, THE IMPORTANCE OF PROFESSIONAL IN THE LEARNING PROCESS AND CHILD DEVELOPMENT.
GODTSFRIEDT, J. (2010)	ARTIGO	MOTOR DEVELOPMENT: GLOBAL AND FINE MOTRICITY.	CONCEPTUALIZES THE DEVELOPMENT OF MOTOR SKILLS, WHICH IS DIVIDED INTO GLOBAL OR WIDE, AND FINE MOTOR SKILLS.
SILVA, V. ET AL. (2011)	ARTIGO	VERIFY THE IMPORTANCE OF PHYSICAL EDUCATION IN CHILD'S MOTOR DEVELOPMENT IN THE EARLY YEARS OF ELEMENTARY SCHOOL.	PRACTICE MOVEMENTS IN THE INITIAL GRADES PROVIDE THE CHILDREN TO LIVE EXPERIENCES THAT CONTRIBUTE TO IMPROVING THEIR MOTOR SKILLS (COGNITIVE AND SOCIAL).
SOUZA, H. (2011)	ARTIGO	"PLAYING FOR WHAT?" A STUDY OF THE IMPORTANCE OF PHYSICAL EDUCATION IN KINDERGARTEN.	WE CONCLUDE THAT IT IS OF GREAT VALUE IN THE COMPLETE DEVELOPMENT OF THE INDIVIDUAL. CHILDREN CAN BE BENEFITED FROM THE GAINS IN THEIR PHYSICAL ABILITIES, BUT ALSO

tions in children's physical education. It points out the children's developmental stages according to age. Usually the children begin school with motor pattern out of the development scale, and then the teacher has to individually analyze the patterns of student motors, appropriately stimulating a better motor task.

CAVALARO (2009) recalls the history of childhood physical education in Brazil, also known as the first stage of basic education, serving children from 0 to 5 years, according to LDB (2005). Physical education is a required component in basic education; it integrates the pedagogical proposal of the school. The physical education teacher should be an adult with whom children establish interaction at school. It's necessary to have this interaction between all professionals who teach classes, physical education teacher and the others educators, not in a fragmented way by school's subject.

Finally SOUZA (2011) highlights the importance of physical education in kindergarten, working primordially the motor and cognitive development, through playful games, fun activities, gymnastics, martial arts, sports and dance, stimulating positively all needs that individuals have of early childhood education. The playful kind of physical education available in their classes facilitates communication between students and the teacher, and the future results of their development, as stated by Moreira (2006).

The selected articles have one thing in common which is the importance of physical education classes at the beginning of the child's school life. This has great relevance to the child's motor development, helping both their school life, and in their daily routine out of it. However, according to Montenegro (1994), the labor of Physical Education teacher in schools is often not recognized by Brazilian society, being undervalued even by teachers of other subjects. Thus many schools do not have this professional teaching in kindergarten, but are taught by the other subjects' teachers.

Lovisol (1994) states that the devaluation of physical education from the very professional attitude of the specialist, because through this, we can analyze the presence of self-indulgence, lack of update and professional awareness, since few mention, which

suggests who do not recognize the greatness of the contents on their own responsibility, and especially the value of the lives that are trusted to them.

FINAL THOUGHTS

Physical education has an important role in early childhood education, being a discipline that promotes the full development of children, bringing benefits not only to the motor, but also to social, cognitive, concentration, and learning patterns. It is one of the best ways to bring benefits to children, using a playful and fun way, facilitating their acceptance by students. Teaching through movement and improving their bodies, their minds and their social relationships, being of great importance within the education environment, with the same importance as the other disciplines.

It should take into account that physical education classes should be taught by physical education teachers, as it will be more capable to prepare lessons respecting the individuality of each student, and their stage of development. This, however, is not what happens nowadays. There are few schools that have this professional, which forces other subjects' educators to be responsible for more that subject.

REFERENCES

BURGER, L. KRUG, H. Educação Física Escolar: um olhar para a educação infantil. Electronic Magazine EFDportes.com, Buenos Aires. Ano 16, Nº 156. Maio de 2011. Available on: <http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EDUCACAO_FISICA/artigos/EDF_Escolar_ED_Infantil.pdf>. Date of Research: August 29 2014.

CAVALARO, A. MULLER, V. Educação física na educação infantil: uma realidade almejada. Educar. Editora UFPR. Curitiba, nº 34, p 241-250, 2009. Available on: <<http://www.scielo.br/pdf/er/n34/15>>. Date of Research: September 5 2014.

GODTSFRIEDT, J. Desenvolvimento motor: motricidade global e fina. Electronic Magazine EFDportes.com. Available on: <<http://www.efdeportes.com/efd143/motricidade-global-e-fina.htm>>. Date of Research: September 6 2014.

Lei de diretrizes e bases da educação nacional. Portal Ministério da educação. Available on <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>>

MORETTI, Isabella. "Regras da ABNT para TCC: conheça as principais normas". 2014. Available on: <<http://viacarreira.com/regras-da-abnt-para-tcc-conheca-principais-normas>>. Date of Research: April 06 2015.

OLIVEIRA, J. Padrões motores fundamentais: implicações e aplicações na educação física infantil. Interação Magazine. UNIS-MG. Ano II. v.6. Nº 6.2002.

RODRIGUES, I. (2015). Revista digital Brasil Escola. A Importância da prática da Educação Física no Ensino Fundamental I. Available on: <<http://meuartigo.brasilecola.com/educacao-fisica/a-importancia-pratica-educacao-fisica-no-ensino-fundamental-I.htm>> Date of Research: April 06 2015.

PICCOLO, V. MOREIRA, W. Corpo em movimento na educação física. Editora Cortez, 2012.

SILVA, V. A importância da educação física no desenvolvimento motor de crianças nos anos iniciais do ensino fundamental. EFDportes.com. Available on: <<http://www.efdeportes.com/efd156/a-educacao-fisica-escolar-do-ensino-fundamental.htm>>. Date of Research: September 5 2014.

SOUZA, H. "Brincar para quê?": Um estudo a respeito da importância da educação física na educação infantil. Available on: <http://paginas.uepa.br/ccbs/edfisica/files/2011.2/HERIC_SOUZA.pdf> Date of Research: August 29 2014.

¹ Professora IBGM.

² Professor IBGM.

ASPECTOS EPIDEMIOLÓGICOS E A ASSISTÊNCIA À SAÚDE NA VIOLÊNCIA CONTRA MULHER¹

Carolina Vasconcelos¹, Andreza Christine, Camila Renata, Jamilly Leal, Margareth Tereza e Naára Rejane²



PALAVRAS CHAVE: Assistência à saúde, aspectos epidemiológicos, violência contra a mulher.

INTRODUÇÃO

Os problemas à saúde ocasionados pela violência são comumente relatados nos serviços de saúde nos três níveis de atenção: primário, secundário e terciário. Nos serviços emergenciais a maior causa é de lesão corporal por violência conjugal se justapondo aos acidentes de trânsito (PEDROSA E SPINK, 2011).

Incorporada como um tema de grande relevância, seja no Brasil ou em outros países, a violência contra mulher apresenta grandes índices de ocorrência. Tal problemática, muitas vezes, está associada a fatores de cunho político, social e econômico. No mundo, no ano de 2013, 35% do público feminino havia sofrido violência física ou sexual, variando apenas consoante sua região, cultura, educação e tradição. Apesar disso, independente de qualquer mudança, a figura masculina frequentemente era tomada como autoridade, em que se sobrepõe o sexo "frágil". (DINIZ, et al, 2009; PADOIN, et al, 2015).

Para Deslandes, et al, (2000), o acometimento feminino tem papel de destaque na violência doméstica ou familiar a partir da violência de gênero, o que gera mudanças de caráter comportamental e estrutural na mulher. Esta problemática tem causa relevante de morbidade e mortalidade devido às grandes proporções e gravidade decor-

rentes desta violência, desencadeando elevação de custos no âmbito dos serviços de saúde em virtude da complexidade do atendimento que demandam.

A importância desta pesquisa se dá no conhecimento adquirido de acordo com a literatura sobre os aspectos epidemiológicos apresentados nos casos de violência contra mulher e a assistência à saúde dessa população.

OBJETIVOS

Objetivo Geral:

Observar os aspectos epidemiológicos

de violência contra mulher e o processo de assistência à saúde para as vítimas deste tipo de violência.

Objetivo Específico:

- Compreender as dificuldades no plano de assistência para as vítimas da violência de gênero.
- Conhecer as características dos acometimentos para as vítimas deste tipo de violência.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma pesquisa explora-

Quadro 1: Representação bibliográfica utilizada para coleta de dados científicos, Recife 2015.

AUTOR	ARTIGO CIENTÍFICO/LIVRO	ANO DE PUBLICAÇÃO
DESLANDES, ET AL.	CARACTERIZAÇÃO DOS CASOS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MULHER ATENDIDOS EM DOIS HOSPITAIS PÚBLICOS DO RIO DE JANEIRO	2000
DINIZ, ET AL.	PREVALÊNCIA DA VIOLÊNCIA CONTRA A MULHER POR PARCEIRO ÍNTIMO EM REGIÕES DO BRASIL	2007
DINIZ, ET AL.	ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER A PARTIR DA INTERDISCIPLINARIDADE E INTERSETORIALIDADE	2009
JÚNIOR, ET AL.	VIOLÊNCIA CONTRA MULHER: ESTUDO EM UMA UNIDADE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	2002
PADOIM, ET AL.	MULHER EM SITUAÇÃO DE VIOLÊNCIA: LIMITES DA ASSISTÊNCIA	2015
PEDROSA E SPINK.	A VIOLÊNCIA CONTRA MULHER NO COTIDIANO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE: DESAFIOS PARA A FORMAÇÃO MÉDICA	2011
MINISTÉRIO DA SAÚDE VIVA	VIGILÂNCIA DE VIOLÊNCIA E ACIDENTES 2009-2011	2013

tória descritiva, do tipo revisão de literatura. Foram utilizadas as seguintes bases de dados (BIREME, SCOPUS, MEDLINE, NURSE, PUBMED, LILACS). Os critérios de inclusão foram: trabalhos com publicação entre 2000 a 2015 contendo a titulação de violência contra mulher e relacionado à saúde. A exclusão se procedeu aos profissionais que não corresponderam à profissão adotada. O estudo foi realizado durante os meses de abril a junho de 2015.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para Deslandes, et al, (2000) a maior parte das agressões acontece dentro das residências onde o marido foi o agressor, sendo também relatada a ação de ex-marido, namorado e ex-namorados e em menor proporção houve presença de outros familiares; tios, irmãos, filhos, pais, primos, cunhados, genros e o envolvimento de outros graus de parentesco. Em ordem de ocorrência as lesões acometem a região da face e cabeça, seguida por braço e mão, corpo inteiro, região do tronco, costas e abdômen, membros inferiores, sendo a face à região preferida, com presença de socos no olho e mandíbula, nos golpes ocorridos na região do braço e mão, se deu por motivo de defesa das vítimas, a região do tronco foi a mais atingida por faca ou chute. As agressões registradas abrangem golpes, bofetadas, amarração, pancadas, queimaduras dos seios, das genitálias e estrangulamento, espancamento (emprego da força física sem uso de instrumentos) em sua maioria e agressões com pau, cabo de vassoura, barra de ferro e arma branca em menor proporção, com intenção de tentativa de homicídio (VIVA 2013).

Uma abordagem realizada por Diniz, et al, (2007), em seu estudo de caráter comparativo entre 940 mulheres da cidade de São Paulo e 1.188 mulheres de 15 municípios da Zona da Mata Pernambucana respectivamente na faixa etária de 15 a 49 anos, averiguou dados estatísticos das formas de violência baseada em três aspectos: violência psicológica, violência física e violência sexual, obtendo como resultados, maior frequência de violência psicológica (41,8% e 48,9%), seguido por violência física (17,5% e 17,3%), e a menor frequência, foi para violência sexual (0,2%

e 1,0%), com destaque para dados mais expressivos em Pernambuco.

Conforme Junior, et al, (2002), os episódios de violência (ameaças, agressões, espancamentos, estupro, tentativas de homicídio) são incessantes e tendenciam à progressão na sua gravidade, o que leva maior procura dos serviços de saúde tanto ambulatorial como hospitalar, por ser um problema com grande dificuldade de abordagem, a violência de gênero não é reconhecida nos diagnósticos dos serviços de saúde que apresentam alta prevalência. Em estudos internacionais no ano de 1995 a atenção primária teve frequência de 21,4% de mulheres a partir dos 18 anos que relatam violência doméstica e nos serviços de emergência foi de 22% a 35% durante a vida no ano de 1992. No entanto, mesmo o serviço ambulatorial possuindo maior porcentagem de atendimento, faz-se necessário o investimento na atenção básica, por sua grande cobertura e proximidade com as mulheres para detecção do problema, possibilitando o reconhecimento e acolhimento do caso ainda em seu início, antes de incidentes com maior gravidade.

No intuito de ressaltar a importância da multiprofissionalidade no tratamento dos casos de violência, Pedrosa e Spinks (2011), mostrou que a Organização Mundial de Saúde (OMS), tem descrito a importância de dispor profissionais de saúde para o atendimento da violência contra mulher em virtude da subnotificação, escusa e não documentação, quando a mulher necessita de acolhimento ao procurar o setor de saúde e encontram dificuldades em buscar ajuda. A abordagem ofertada para mulher oportuniza aspectos importantes para promover estratégias de enfrentar à violência, auxiliando na reversão do quadro, minimizando ou excluindo a vulnerabilidade, promovendo à saúde e direitos de cidadania, o que possibilita não apenas o tratamento das sequelas patológicas. A inaptidão profissional gera lacunas na integralização do atendimento, fazendo com que a prática ensine as habilidades a serem desenvolvidas, muitas vezes os fatores emocionais influenciam na elaboração de ações propositivas, vale ressaltar o investimento de discussões dos casos atendidos com a equipe multidisciplinar para a construção de interatividade no atendimento ofertando maior e melhor suporte articulado com a rede

social não se restringindo apenas ao caráter curativo.

Para ressaltar a importância da assistência de enfermagem aos serviços de saúde Diniz, et al, (2009), mostrou que essa profissão ocupa um lugar primordial no reconhecimento da violência doméstica e a assistência da vítima para serviços especializados como prevenção de acidentes de maior proporção não dispõe de profissionais preparados para indagar e fornecer o serviço correto de assistência, sendo as ações de saúde fundamentadas no doente e na cura. Comumente a ação prática está baseada em uma visão direcionada quase que exclusivamente para observação dos sinais e sintomas, com diagnósticos de difícil identificação de violência, onde os profissionais não fazem uso de ferramentas que auxiliem na identificação dos fatores clínicos e da história ou situação de violência. Além dos fatores já citados à falta de preparo nos serviços de saúde é também identificada na forma de condução do profissional que em muitas vezes culpa a mulher, ou menospreza a importância do seu relato, repercutindo de forma negativa à prática assistencial.

Junior, et al, (2002), e Padoin, et al, 2015 referem que com frequência elevada esta problemática reflete vários aspectos na saúde da mulher e na sua qualidade de vida, onde a violência conjugal está relacionada com a elevação de índices de suicídio, abuso de drogas e álcool e distúrbios psíquicos. No Brasil, nos últimos 20 anos foram implementados serviços direcionados para estes casos, como delegacias de defesa da mulher, casas-abrigo, centros de referência multiprofissional e a criação da Lei Maria da Penha. Os serviços mais utilizados são: polícia/delegacia e as unidades de pronto atendimento, onde basicamente as práticas se restringem ao domínio do crime e medicalização. Os projetos de assistência devem ser idealizados e implantados em conjunto e partilhados na condução destes, a oferta dos serviços deve ser mais divulgada como plataforma de apoio, a fim de fornecer um padrão de eficiência.

Especial atenção foi embasada para os aspectos éticos, a segurança pessoal das vítimas, prezando pela confidencialidade e sigilo, estando esses resguardados por várias medidas (DESLANDES, et al, 2000; DINIZ, et al, 2007; DINIZ, et al, 2009; JÚNIOR, et al, 2002; PEDROSA E SPINK, 2011, VIVA 2013).

CONCLUSÕES

Os eventos relacionados à violência contra mulher vêm com o passar dos anos desenvolvendo elevação no grau de complexidade. Os maiores acometimentos se dão por agressores dentro da mesma residência com grau de parentesco próximo, atingindo a faixa etária de 18 a 35 anos em sua grande maioria, estando a maior susceptibilidade as mulheres com menor grau de instrução além de maior dificuldade e acesso aos serviços de saúde. A assistência de enfermagem para este tipo de acometimento e população específica deve seguir o padrão de atuação preconizado pela sistematização das políticas definidas para estes casos conforme as normativas preconizadas pela equipe multidisciplinar, o que na maioria das vezes nem sempre é possível pela grande dificuldade das abordagens e vivências práticas, mesmo com as opções disponibilizadas para o público com este perfil, à medida que o diagnóstico é definido e o acolhimento é realizado promove-se o acompanhamento, onde a equipe deve ser treinada e preparada para dar suporte e cumprir a ação preconizada realizando os cuidados que concerne à situação. Por ser geralmente o primeiro contato tanto na atenção básica quanto na rede de urgência e emergência a assistência de enfermagem encontra dificuldades no que tange o ponto de interdisciplinaridade com os outros setores de assistência a saúde e ao amparo psicossocial, se fazendo necessária como ponto de embate da violência doméstica a intersectorialidade, sendo este um meio de agilidade nos serviços seccionados, aumentando a potencialidade de resolução, em questões institucionais, buscando o suporte para o encaminhamento das vítimas em conjunto com a ação dos profissionais.

REFERÊNCIAS

DESLANDES, S. F; et al. Caracterização dos casos de violência doméstica contra a mulher atendidos em dois hospitais públicos do Rio de Janeiro. Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, 16(1): 129-137, Janeiro-Março, 2000.

DINIZ, S; et al. Prevalência da violência contra a mulher por parceiro íntimo em regiões do Brasil. Revista Saúde

Pública, v. 41, n. 5, 797-807. São Paulo Abril-Maio 2007

DINIZ, N. M. F; et al. ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MULHER A PARTIR DA INTERDISCIPLINARIDADE E INTERSETORIALIDADE. Revista Enfermagem. UERJ, v. 17, n. 1, 14-17. Rio de Janeiro Janeiro-Março 2007

JÚNIOR, I. F ; et al. Violência contra mulher: estudo em uma unidade de atenção primária de saúde. Revista Saúde Pública, vol. 36, nº. 4, 470-474 São Paulo Abril-Maio 2002.

PADOIN, S. M. M; et al. Mulher em situação de violência contra mulher: estudo em uma unidade de atenção primária de saúde. Revista Ciência &Saúde Coletiva, vol. 20, nº.1, 249-258 Rio Grande do Sul 2015.

PEDROSA, C. M; SPINK, M. J. P;. A Violência Contra Mulher no Cotidiano dos Serviços de Saúde: desafios para a formação médica. Revista Saúde Social, vol. 20, nº. 1, 124-135 São Paulo 2011.

VIVA;. Vigilância de Violência e Acidentes 2009-2011 Ministério da Saúde . Brasília-DF, 2013.

¹ Professora IBGM e Coordenadora do Curso de Enfermagem.

² Alunos do IBGM – Semana Interdisciplinar 2015.1.

EPIDEMIOLOGICAL ASPECTS AND HEALTH CARE IN VIOLENCE AGAINST WOMEN¹

Carolina Vasconcelos¹, Andreza Christine², Camila Renata³, Jamilly Leal⁴, Margareth Tereza⁵ e Naára Rejane⁶



KEYWORDS: Health assistance, epidemiological aspects, violence against women.

INTRODUCTION

Health problems caused by violence are commonly reported in health services in the three levels of care: primary, secondary and tertiary. In the emergency services the biggest recurrent injury cause is for domestic violence that has even juxtaposed to traffic accidents (PEDROSA AND SPINK, 2011).

Incorporated as a highly relevant topic, either in Brazil or other countries, violence against women has major occurrence rates. Such problems are often associated with political, social and economic developments factors. Worldwide, in 2013, 35% of female consumers had suffered either physical or sexual violence, varying only according to their region, culture, education and tradition. Nevertheless, regardless of any change, the male figure was often taken as authority in that overcomes the "fragile" sex. (Diniz, et al, 2009; Padoim, et al, 2015).

To Deslandes, et al, (2000), women's involvement played a prominent role in domestic or family violence from gender-based violence, which leads to behavioral and structural nature of changes in women. This problem has a significant cause of morbidity and mortality due to major and severity resulting from this violence, triggering higher costs within the health services because of the complexity of the care they require.

The importance of this research is

given in the acquired knowledge according to the literature on the epidemiological aspects presented in cases of violence against women and the health care of this population.

OBJECTIVES

General Objective:

- Observe the epidemiological aspects of violence against women and the health care process for the victims of such violence.

Specific Objective:

- Understand the difficulties in the

care plan for victims of gender violence.

- Get to know the characteristics of occurrence for the victims of such violence.

It is a descriptive exploratory literature review kind research. The following databases were used (BIREME, SCOPUS, MEDLINE, NURSE, PUBMED, LILACS). Inclusion criteria were: work with publication from 2000 to 2015 containing the titration of violence against women and related to health. Deleting proceeded to professionals who did not correspond to the profession adopted. The study was conducted during the months from April to June 2015.

Table 1: Bibliographic representation used to collect scientific data, Recife 2015.

AUTOR	ARTIGO CIENTÍFICO/LIVRO	ANO DE PUBLICAÇÃO
DESLANDES, ET AL.	CHARACTERIZATION OF CASES OF DOMESTIC VIOLENCE AGAINST WOMEN ATTENDED AT TWO PUBLIC HOSPITALS IN RIO DE JANEIRO.	2000
DINIZ, ET AL.	PREVALENCE OF VIOLENCE AGAINST WOMEN BY AN INTIMATE PARTNER IN PARTS OF BRAZIL.	2007
DINIZ, ET AL.	CONFRONTING DOMESTIC VIOLENCE AGAINST WOMEN FROM THE INTERDISCIPLINARY AND INTERSECTIONAL.	2009
JÚNIOR, ET AL.	VIOLENCE AGAINST WOMEN: A STUDY IN A UNIT OF PRIMARY HEALTH CARE.	2002
PADOIM, ET AL.	WOMEN IN SITUATIONS OF VIOLENCE: LIMITATIONS ASSISTANCE.	2015
PEDROSA E SPINK.	VIOLENCE AGAINST WOMEN IN THE ROUTINE OF HEALTH SERVICES: CHALLENGES FOR MEDICAL TRAINING.	2011
MINISTÉRIO DA SAÚDE VIVA	VIOLENCE SURVEILLANCE AND ACCIDENTS FROM 2009 TO 2011.	2013

RESULTS AND DISCUSSION

To Deslandes, et al, (2000) the majority of aggressions occurs within the houses where the husband was the aggressor, and also reported the action of ex-husband, boyfriend and ex-boyfriends and to a lesser extent there were presence of other family members; uncles, brothers, sons, fathers, cousins, sons-in-law, and the involvement of other degrees of kinship. In order of occurrence to involve injury to the area of the face and head, followed by arm and hand, full body, the trunk, back and abdomen, legs, and face the preferred region with the presence of punch in the eye and jaw, strokes occurred in the region of the arm and hand, occurred on the grounds of protection of victims, the stem region was hardest hit by knife or kick. The registered aggressions cover punches, slaps, mooring, strokes, burns the breasts, the genitals and strangulation, beating (use of physical force without the use of tools) mostly and aggression with sticks, broom handle, iron bar and stab to a lesser extent, with the intention of attempted murder (VIVA 2013).

A approach taken by Diniz, et al, (2007), in its comparative character study of 940 women from São Paulo city and 1,188 women from 15 municipalities in the Zona da Mata in Pernambuco respectively aged 15 to 49, found out data statistical forms of violence based on three aspects: psychological, physical and sexual violence, obtaining as a result, higher frequency of psychological violence (41.8% and 48.9%), followed by physical violence (17.5% and 17.3%), and less often, it was for sexual violence (0.2% and 1.0%), highlighting the most significant data in Pernambuco.

According to Junior, et al, (2002), episodes of violence (threats, aggressions, beatings, rape, murder attempts) are incessant and they tend progression in its gravity, which leads to greater demand for health services both outpatient and hospital because it is an issue with great difficulty to approach gender violence is not recognized in the diagnostics of health services which have a high prevalence. In 1995 international studies had the primary frequency of 21.4% of women aged 18 and over who reported domestic violence and emergency services was 22% to 35% lifetime

in 1992. However, even the outpatient service having the highest percentage of service, it is necessary investment in primary care, for its wide coverage and proximity to women in detecting a problem, allowing the recognition and acceptance of the case still in its infancy, before incidents with greater gravity.

In order to emphasize the importance of multiprofessionality in handling cases of violence, Pedrosa and Spinks (2011) has shown that the World Health Organization (WHO) has described the importance of having health professionals for the care of women against violence because of underreporting, evasive excuse and no documentation when women need the host when looking for the healthcare industry and find it difficult to get help. The offered approach to important aspects woman gives opportunity to promote strategies to confront violence, assisting in the reversal of the frame, minimizing or excluding vulnerability, promoting the health and rights of citizenship, which enables not only the treatment of pathological sequel. The professional ineptitude creates gaps in the wholeness of the service, making the learning process of the skills to be developed through practice, not rarely emotional factors influence the development of purposeful actions, it is worth noting the discussion of investment cases met with the multidisciplinary team to build interactivity in attendance offering bigger and better articulated support with the social network not restricted to healing character.

To highlight the importance of nursing care to Health Services, Diniz, et al, (2009) showed that the profession is a major component in the recognition of domestic violence and victim assistance for specialized services such as preventing higher proportion of accidents, lack of professionals prepared to investigate and provide the correct service assistance, and health actions based on the patient and healing. Commonly practical action is based on a focused vision almost exclusively to observe the signs and symptoms with diagnoses of difficult identification of violence, where professionals do not use tools that assist in the identification of clinical factors and history or have suffered violence. In addition to the factors, already mentioned, the lack of preparation in health services is also identified in the professional

conducting so many times blames the woman, or belittles the importance of her report, reflecting negatively on care practice.

Junior, et al, 2002, and Padoin, et al, 2015 reported that at high frequency this issue reflects various aspects of women's health and their quality of life, where domestic violence is related to the increase of suicide rates, drug and alcohol abuse and mental disorders. In Brazil, the last 20 years were implemented services to target these cases, as women's police stations, shelters, multidisciplinary referral centers and the creation of Maria da Penha's Law (Brazilian law against female aggression). The most used services are: police / police stations and emergency units where basically the practices are restricted to the crime area and medicalization. The assistance projects should be devised and implemented together and shared in the conduct of these, provision of the services must be disclosed as a support platform in order to provide a standard of efficiency.

Special attention was based for the ethical aspects, the personal safety of victims, valuing confidentiality and secrecy, while those preserved through several measures (DESLANDES, et al, 2000; Diniz, et al, 2007; Diniz, et al, 2009; JR, et al, 2002; PEDROSA AND SPINK, 2011; VIVA, 2013).

CONCLUSION

Events related to violence against women have, over the years, developing increase in complexity. The biggest bouts occur by attackers within the same household with a degree of closely related, reaching the age group of 18 to 35 years for the most part, with the increased susceptibility women with lower education levels and greater difficulty and access to services of health. Nursing care for this type of involvement and specific population, should follow the pattern of action advocated by the systematization of the policies defined for such cases as the regulations recommended by the multidisciplinary team, which in most cases is not always possible due to the great difficulty of approaches and practical experience, even with the options available to the public with this profile, the extent to which the diagnosis is set and the host is performed promotes up monitoring where the staff should be

trained and prepared to support and fulfill the action advocated performing the care concerning the situation. Nursing assistance finds difficulties regarding the interdisciplinary point with the other health care sectors and the psycho-social support, generally being the first contact both in primary care and in urgent and emergency, becoming necessary as a point clash of domestic intersectoral violence, which is a way of agility sectioned services, increasing the potential for resolution in institutional issues, seeking support for the referral of victims together with the action of professionals.

¹ IBGM's Professor e Nursing Course Coordinator.

² IBGM students – Interdisciplinary Week 2015.1.

REFERENCES

DESLANDES, S. F; et al. Caracterização dos casos de violência doméstica contra a mulher atendidos em dois hospitais públicos do Rio de Janeiro . Caderno Saúde Pública, Rio de Janeiro, 16(1): 129-137, Janeiro-Março, 2000.

DINIZ, S; et al. Prevalência da violência contra a mulher por parceiro íntimo em regiões do Brasil. Revista Saúde Pública, v. 41, n. 5, 797-807. São Paulo Abril-Maio 2007

DINIZ, N. M. F; et al. ENFRENTAMENTO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA MULHER A PARTIR DA INTERDISCIPLINARIDADE E INTERSETORIALIDADE. Revista Enfermagem. UERJ, v. 17, n. 1, 14-17. Rio de Janeiro, Janeiro-Março 2007

JÚNIOR, I. F ; et al. Violência contra mulher: estudo em uma unidade de atenção primária de saúde. Revista Saúde Pública, vol 36, nº. 4, 470-474 São Paulo Abril-Maio 2002.

PADOIN, S. M. M; et al. Mulher em situação de violência contr mulher: estudo em uma unidade de atenção primária de saúde. Revista Ciência &Saúde Coletiva, vol 20, nº.1, 249-258 Rio Grande do Sul 2015.

PEDROSA, C. M; SPINK, M. J. P;. A Violência Contra Mulher no Cotidiano dos Serviços de Saúde: desafios para a formação médica. Revista Saúde Social, vol 20, nº. 1, 124-135 São Paulo 2011.

VIVA;. Vigilância de Violência e Acidentes 2009-2011 Ministério da Saúde. Brasília-DF, 2013.

ROTEIRO PARA O REGISTRO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO PRONTUÁRIO

Giselda Correia Bezerra Neves¹, Adriana Dionisio, Angely Nery Almeida, Bruna Taise, Gercineide Lemos, Ivanildo Pedro Pereira²

RESUMO: O registro dos cuidados de Enfermagem é fundamental para o desenvolvimento da SAE (Sistematização da Assistência de Enfermagem); conforme preconizam as Resoluções do COFEN (Conselho Federal de Enfermagem): Resolução nº 358/2009 sobre o SAE e a Resolução nº 429/2012 sobre as anotações no prontuário. Sendo uma fonte de informações essenciais para assegurar a continuidade da assistência. Contribui, ainda, para a identificação das alterações do estado e das condições do paciente, favorecendo a detecção de novos problemas, a avaliação dos cuidados prescritos e, por fim, possibilitando a comparação das respostas do paciente aos cuidados prestados. Neste sentido o estudo objetivou a Padronização de símbolos, abreviaturas, termos e linguagem para anotação correta e comunicação eficaz entre a equipe que cuida do paciente. Realizou-se um estudo descritivo, transversal e quantitativo, com revisão sistemática da literatura atual. Como resultado foi elaborando um roteiro e instrumento que servirá de apoio para a realização dos registros de enfermagem nos prontuários de forma padronizada, facilitando a comunicação da equipe multidisciplinar que cuida do paciente. Podendo a equipe de enfermagem consultar tal instrumento a fim de registrar no prontuário, a assistência prestada ao paciente.

PALAVRAS CHAVES: Assistência, enfermagem, prontuário.

INTRODUÇÃO

A resolução COFEN (Conselho Federal de Enfermagem) Nº 429/2012, dispõe sobre o registro das ações profissionais no prontuário do paciente, e em outros documentos próprios da enfermagem, independente do meio de suporte - tradicional ou eletrônico. Considerando os termos da Resolução Cofen nº 358, de 15 de outubro de 2009, em seu Artigo 6º, segundo o qual a execução do Processo de Enfermagem deve ser registrada formalmente no prontuário do paciente resolve:

Art. 1º É responsabilidade e dever dos profissionais da Enfermagem registrar, no prontuário do paciente e em outros documentos próprios da área, seja em meio de suporte tradicional (papel) ou eletrônico, as informações inerentes ao processo de cuidar e ao gerenciamento dos processos de trabalho, necessárias para assegurar a continuidade e a qualidade da assistência.

Art. 2º Relativo ao processo de cuidar, e em atenção ao disposto na Resolução nº 358/2009, deve ser registrado no prontuário do paciente:

a) um resumo dos dados coletados sobre a pessoa, família ou coletividade humana em um dado momento do processo saúde e doença;

b) os diagnósticos de enfermagem acerca das respostas da pessoa, família ou coletividade humana em um dado momento do processo saúde e doença;

c) as ações ou intervenções de enfermagem realizadas face aos diagnósticos de enfermagem identificados;

d) os resultados alcançados como

consequência das ações ou intervenções de enfermagem realizadas.

A anotação de Enfermagem é fundamental para o desenvolvimento da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), pois é fonte de informações essenciais para assegurar a continuidade da assistência. Contribui, ainda, para a identificação das alterações do estado e das condições do paciente, favorecendo a detecção de novos problemas, a avaliação dos cuidados prescritos e, por fim, possibilitando a comparação das respostas do paciente aos cuidados prestados. (CIANCIARULLO et al, 2001).

OBJETIVO

Padronizar símbolos, abreviaturas, termos e linguagem, para que ocorra anotação correta e comunicação eficaz entre a equipe de enfermagem e a equipe multidisciplinar, atendendo a legislação do COFEN, acima citada.

METODOLOGIA:

Realizou-se um estudo descritivo, transversal e quantitativo, com revisão sistemática da literatura vigente e atual. Elaborando de um roteiro e instrumento de apoio para a realização dos registros de enfermagem nos prontuários de forma padronizada, facilitando a comunicação da equipe multidisciplinar que cuida do paciente. Diariamente a equipe de enfermagem deverá consultar tal instrumento a fim de registrar no prontuário, a assistência prestada ao paciente.

RESULTADOS:

LISTA DE PADRONIZAÇÃO DA LINGUAGEM ESCRITA- SIMBOLOS

SIGNIFICADO	SÍMBOLO
AUMENTADO	↑
DIMINUÍDO	↓
AUSENTE	A
PRESENTE	P
MAIOR	>
MENOR	<
MENOR OU IGUAL	≤
MAIOR OU IGUAL	≥
PERCENTAGEM	%
REALIZADO- CHEGAR PRESCRIÇÃO MÉDICA E DE ENFERMAGEM	√ OU /
PEQUENA QUANTIDADE	+
MÉDIA QUANTIDADE	++
GRANDE QUANTIDADE	+++
NÃO REALIZADO PACIENTE RECUSOU (NRPR)	(PR) ○
NÃO REALIZADO TÉRMINO DE TRATAMENTO (NRTT)	(TT) ○
NÃO REALIZADO PACIENTE REFERE MAL ESTAR (NRPME)	(ME) ○
NÃO REALIZADO FALTA NA FARMÁCIA (NRFF)	(FF) ○
ZERO DE VOLUME	○
DETERMINAÇÃO DE TEMPO/ PERÍODO	1 — 4
ERRO TEXTO PEQUENO E ERRO TEXTO GRANDE	{ } E { X }

Fonte: Glossário farmacêutico: abreviações comuns utilizadas em prescrição médica. 19 de julho de 2009.

LISTA DA PADRONIZAÇÃO DA LINGUAGEM ESCRITA / SIGLAS

AAA - Aneurisma de aorta abdominal
 AAI - Abdome agudo inflamatório
 AC - Amarelo claro
 AE - Amarelo escuro
 AIT - Acidente isquêmico transitório
 AVC - Acidente vascular cerebral
 AVCH - Acidente vascular cerebral hemorrágico
 AVCI - Acidente vascular cerebral isquêmico
 Ax. enf. auxiliar de enfermagem
 BAV - Bloqueio atrioventricular
 BCE - Broncoespasmo
 BCP - Broncopneumonia
 BI - Bomba de infusão
 CO - Colúria
 CAPD - Diálise peritoneal ambulatorial contínua
 CIVD - Coagulação intravascular disseminada
 CT - Tomografia computadorizada
 D - Indicação do lado direito
 DC - Débito cardíaco
 DDH - Decúbito dorsal horizontal
 DLD ou DLE - Decúbito lateral direito ou esquerdo respectivamente
 DM - Diabetes mellitus
 DNV - Distúrbio neurovegetativo
 DPC - Desnutrição proteico calórica
 DPI - Diálise peritoneal intermitente
 DPOC - Doença pulmonar obstrutiva crônica
 DUM - Data da última menstruação
 E - Indicação do lado esquerdo
 EAP - Edema agudo de pulmão
 EDA - Endoscopia digestiva alta
 EDB - Endoscopia digestiva baixa
 Enf - enfermeira ou enfermeiro
 EGB - Estado geral bom
 EGR - Estado geral regular
 ERG - Estado geral grave
 FA - Fibrilação atrial
 FAB - Ferimento por arma branca
 FF - Falta na farmácia
 PAF - Projétil de arma de fogo
 FC - Frequência cardíaca
 FD ou FE - Flanco direito ou esquerdo
 FR - Frequência respiratória
 FV - Fibrilação ventricular
 HE - Hematúria
 HAS - Hipertensão arterial sistêmica
 HDA - Hemorragia digestiva alta
 HDB - Hemorragia digestiva baixa
 HIC - Hipertensão intracraniana
 HP - Hipertensão pulmonar
 IAM - Infarto agudo do miocárdio
 ICC - Insuficiência cardíaca congestiva
 ICO - Insuficiência coronariana obstrutiva
 ID - Intradérmica
 IM - Intramuscular
 IMC - Índice de massa corpórea
 IMO - Insuficiência de múltiplos órgãos
 IRA - Insuficiência renal aguda
 IRC - Insuficiência renal crônica

ITU - Infecção do trato urinário
 IU - Incontinência urinária
 MID ou MIE - Membro inferior direito ou esquerdo respectivamente
 ME - Mal estar
 mmhg - Milímetros de mercúrio
 MMII - Membros inferiores
 MMSS - Membros superiores
 MPP - Má perfusão periférica
 MSD ou MSE - Membro superior direito ou esquerdo respectivamente
 NA - Não aplicável
 NI - Não investigado
 NPP - Nutrição parenteral parcial
 NPT - Nutrição parenteral total
 PA - Pressão arterial
 PAM - Pressão arterial média
 PC - Paralisia cerebral
 PCR - Parada cardiorrespiratória
 PE - Prescrição de enfermagem
 PM - Prescrição médica
 PMD - Psicose maníaco depressivo
 PO - Pós-operatório
 POI - Pós-operatório imediato
 POT - Pós-operatório tardio
 P - Presente
 PR - Paciente recusou
 PVC - Pressão venosa central
 QT - Quimioterapia
 SRPA - Sala de Recuperação pós-anestésica
 RCP - Ressuscitação cardiorrespiratória
 RM - Ressonância magnética
 RTX - Radioterapia
 RX - Raio x
 SAE - Sistematização da assistência de enfermagem
 SAEF - Sistematização da assistência de enfermagem no perioperatório
 SaO2 - Saturação de oxigênio arterial
 SARA - Síndrome da angústia respiratória do adulto
 SARC - Síndrome da angústia respiratória da criança
 SC - Subcutânea
 SCP - Superfície corpórea
 SCD ou SCE - Subclávia direita ou esquerda
 SF - Soro fisiológico
 SG - Soro glicosado
 SIRS - Síndrome de resposta inflamatória sistêmica
 SNC - Sistema nervoso central
 SNE - Sonda nasoenteral
 SNG - Sonda nasogástrica
 SO - Sala Operatória
 SpO2 - Saturação de oxigênio periférica
 SSVV - Sinais vitais
 SV - Sonda vesical
 SVA - sonda vesical de alívio
 SVD - Sonda vesical de demora
 TAA - Trombose arterial aguda
 TB - Tuberculose
 TCE - Traumatismo crânio encefálico

T - Temperatura
 TT - Término de tratamento
 TEP - Tromboembolismo pulmonar
 Tec. Enf. Técnico de enfermagem
 TRO - Terapia de rehidratação oral
 TVP - Trombose venosa profunda
 TX - Transplante
 TX-CD - Transplante com doador morto
 TX-VI - Transplante com doador vivo
 TXR - Transplante renal
 USG - Ultra-sonografia
 VJD ou VJE - Veia jugular direita ou esquerda
 VO - Via oral

LISTA de abreviaturas médicas: vista geral. Disponível em: < http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/pt/List_of_medical_abbreviations.

LISTA DA PADRONIZAÇÃO PARA AS ORIENTAÇÕES GERAIS DE ANOTAÇÕES NO PRONTUÁRIO

1. Todos os impressos devem conter a identificação do paciente e ser preenchido todos os campos. Na evolução e anotação de enfermagem deve conter, Data: devendo ser colocada na primeira anotação do dia - Hora: todas as anotações devem sempre ser precedidas de horário. Em serviços que possuam etiqueta pode ser colada em local próprio;

2. Escrever de caneta azul ou preta diurno e vermelha noturno;

3. O carimbo profissional e assinatura devem ser colocados ao término de cada anotação. No caso de sua falta; descrever o nome completo, nº do COREN (conselho regional de enfermagem) e a sigla da Função:

4. Não utilizar corretivos e evitar rasuras. Em caso de engano usar "digo" entre parênteses e traçado em baixo. Em caso de anotação incorreta e extensa, parêntese com um X dentro ou sublinhado, escrever ao lado da anotação, SEM EFEITO, registrando na primeira linha subsequente com horário, que a anotação anterior está errada e/ou não corresponde a aquele paciente:

EX1: 23/04/12- 7:00 Paciente, consciente e orientado - Só que o paciente está desorientado. ENTÃO CORRIGIR ASSIM: Paciente consciente e (orientado), digo desorientado;

EX2: 23/04/12 -7:00 Criança encontrada deambulando, acompanhada do genitor e da tia, ativa, afebril, com presença de tosse produtiva, dormiu bem(SIC); ao Exame físico, cabeça: couro cabeludo íntegro sem sujidade, cabelo castanho claro, preso por adorno, comprimento médio; olhos simétricos,

escleróticas normocrômicas, pupilas isocóricas. Só que não era esse o prontuário desse paciente, peguei o prontuário errado. ENTÃO CORRIGIR ASSIM

23/04/12 7:00 Criança encontrada deambulando, acompanhada do genitor e da tia, ativa, afebril, com presença de tosse produtiva, dormiu bem(-SIC); ao Exame físico, cabeça: couro cabeludo íntegro sem sujidade, cabelo castanho claro, preso por adorno, comprimento médio; olhos simétricos, escleróticas normocrômicas, pupilas isocóricas

5. Na admissão o enfermeiro deve utilizar o instrumento do SAE (Histórico de enfermagem) e o técnico, utilizar o campo de anotação de enfermagem, O enfermeiro não precisa evoluir na evolução clínica no horário da admissão do paciente. O histórico de enfermagem é realizado apenas na admissão do paciente, não precisa realizar nas transferências internas do paciente. Ex: o paciente foi transferido da clínica médica para UTI.

6. Alta e transferência – Enfermeiro anota na evolução clínica e técnico de enfermagem anota no campo da anotação de enfermagem, Tipo de Alta – médica ou a pedido; horário da alta hospitalar; condições clínicas do paciente; destino; com quem o paciente saiu, orientações.

7. Óbito. Enfermeiro escreve na evolução clínica e o Téc. de enfermagem escreve no campo da anotação de enfermagem, executar o POP (protocolo operacional padrão) cuidados pós-morte.

8. Acesso Venoso O enfermeiro escreve na evolução clínica ou impressos do SAE / SAEP e Téc. escreve no campo da anotação de enfermagem, Anotar o Local; tipo e número do dispositivo intravenoso, condições do local da punção (pele e rede venosa local). Identificar o local da inserção com data da punção e nome de quem punçou. EX: Paciente com venóclise periférica em membro superior direito (MSD), com dispositivo nº 20, local de punção sem sinais logísticos e boa perfusão.

9. Administração de Dietas anotar Tipo - enteral e/ou parenteral, anotar a aceitação de Dieta VO, quantidade; Intercorrência – suspensão, perda de acesso (parenteral), perda da sonda, atrasos e modificações. Toda a dieta a ser administrada deve estar prescrita e checada em Prescrição médica a cada horário instalado, conforme POP espe-

cífico.

10. Controle de Eliminações (Diurese) em caso de pacientes sem controle prescrito, deve ser anotada a presença (P) e/ou ausência(A) na folha prescrição de enfermagem e descrever na anotação de enfermagem; paciente com controle de diurese prescrito, anotar o volume em ml ou peso em fralda em grama, cada 12 horas ; a anotação dissertativa deve conter as características da urina (cor, odor e aspecto).Atenção Utilizar as Siglas: AC Amarelo Cítrino/claro ,AE =Amarelo Escuro ,HE =Hematuria; PI= Piúria, CO =Colúria.

11. (Evacuação) anotar a presença (P) e/ou ausência (A) na prescrição de enfermagem e anotação dissertativa deve conter as características das fezes (cor= marrom, amarelo, esverdeada, acolia fecal- branca; odor (característico ou fétido) e aspecto (Endurecida, pastosa, líquida).

12. Controle de Drenos anotar na Folha de prescrição de enfermagem anotação dissertativa; Tipo de dreno – dreno torácico, Porto-Vac, penrose, etc; local de inserção; volume e aspecto; condições da pele peri-inserção; troca de bolsa coletora e o motivo da troca.

Fonte principal MANUAL DE ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM. COREN.São Paulo- Plenário 2008-2011. Fonte da experiência da autora, Giselda Bezerra-2015.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração de um instrumento padronizado com símbolos, abreviaturas, termos e linguagem é um apoio eficaz para a realização dos registros de enfermagem nos prontuários e também facilita a comunicação da equipe multidisciplinar que cuida do paciente, concedendo uma assistência de qualidade e segura para o paciente.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Segurança do cliente em serviços de saúde: higienização das mãos. Brasília: ANVISA, 2009.

BRUNNER, Lillian Sholtis; SUDDARTH, Doris Smith. The Lippincott manual of nursing practice. 5.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1996. 2v.

CARMAGNANI M.I.S. Procedimentos

de Enfermagem - guia prático. 1.ed Rio de Janeiro: Guanabara-Koogan, 2009.

CIANCIARULLO, T. I. et al (Orgs.) Sistema de assistência de enfermagem: evolução e tendências. São Paulo: Ícone, 2001.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION – CDC. U.S. Department of Health and Human Services. Guideline for hand hygiene in health-care settings: recommendations of the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee and the HICPAC/SHEA/APIC/IDSA Hand Hygiene Task Force. Atlanta: CDC, 2002

FERREIRA, AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA. Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2004

Glossário farmacêutico: abreviações comuns utilizadas em prescrição médica.19 de julho de 2009

LISTA de abreviaturas médicas: vista geral. Disponível em: < http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/pt/List_of_medical_abbreviations

MACHADO, Wiliam Cesar (Coord.). Tratado prático de enfermagem. 2.ed. São Caetano do Sul, SP : Yendis, 2010. 2v.

MANUAL DE ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM . COREN .São Paulo- Plenário 2008-2011

RESOLUÇÃO COFEN Nº 429/2012 Dispõe sobre o registro das ações profissionais no prontuário do paciente, e em outros documentos próprios da enfermagem, independente do meio de suporte - tradicional ou eletrônico

SILVA, Elisama Gomes Correia; OLIVEIRA, Viviane Carla de; NEVES, Giselda Bezerra Correia and GUIMARAES, Tânia Maria Rocha. O conhecimento do enfermeiro sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem: da teoria à prática. Rev. esc. enferm. USP [online]. 2011, vol.45, n.6, pp. 1380-1386. ISSN 0080-6234.

¹ Mestre em Educação para o Ensino da Saúde pela FPS e professora do IBGM.

² Alunos IBGM

SCRIPT FOR THE REGISTRATION OF NURSING CARE IN THE MEDICAL RECORDS

Giselda Correia Bezerra Neves¹, Adriana Dionisio, Angely Nery Almeida, Bruna Taise, Gercineide Lemos, Ivanildo Pedro Pereira

ABSTRACT: The registration of nursing care is fundamental in the development of SNC (Systematization of Nursing Care); as advocated in the resolutions of the COFEN (Brazilian Federal Nursing Council): resolution No. 358/2009 on the SNC and Resolution No. 429/2012 on the notes in the medical record. It is a source of essential information to ensure continuity of care. Also contributes to the identification of changes in the state and condition of the patient, favoring to identify new problems, the evaluation of prescribed care and, finally, allowing the comparison of the patients' responses to provided care. Therefore, the study aimed standardization of symbols, abbreviations, terms and language to correct records and effective communication between the caring staff and the patients. The study was conducted through a descriptive, transversal and quantitative way, with a systematic review of current literature. As a result, it was developed a script and instrument that will serve as support for the achievement of standardized nursing records, making the communication, of the multidisciplinary team caring for the patient, easier. The nursing staff may consult such instrument in order to register in the medical records, the care provided to patients.

KEYWORDS: assistance, nursery, medical record

INTRODUCTION

The COFEN (Brazilian Federal Nursing Council) resolution No. 429/2012, disposes for the registration of professional actions in the patient, and other nursing area documents, regardless of the means of support. - Traditional or electronic. Considering the terms of resolution COFEN 358, dated October 15, 2009, in its Article 6, which states that the implementation of the Nursing Process must be formally recorded in the patient's medical record resolves:

Art. 1 It is the responsibility and duty of professional nursing record, the patient's medical record and other documents themselves in the area, whether through traditional media (paper) or electronic, information inherent in the process of care and management of work processes necessary to ensure the continuity and quality of care.

Art. 2 Concerning to the care process, and pursuant to the provisions of resolution No. 358/2009, it must be recorded on the patient's medical record:

a) a summary of the data collected about the person, family or human community at a given time of the health and disease;

b) nursing diagnoses about the person answers, family or human community at a given time of the health and disease;

c) the actions or nursing interventions address the identified nursing diagnoses;

d) the achieved results as consequence of actions or nursing interventions that had been made.

Nursing memo is fundamental to the development of the Systematization of Nursing Assistance (SNA) as a source of essential information to ensure continuity of care. Also contributes to the identification of changes in the state and condition of the patient, favoring the detection of new problems, the evaluation of prescribed and, finally, allowing the comparison of the responses of patients to provided care. (CIANCARULLO et al, 2001).

OBJECTIVE

This paper aims to standardize symbols, abbreviations, terms and language, to occur correct record and effective communication between the nursing team and the multidisciplinary team, serving the law of COFEN mentioned above.

METHODOLOGY

A descriptive, transversal and quantitative study, with a systematic review of the existing and current literature was conducted. From this study, we developed a script and support tool for the achievement of nursing records in the medical records in a standardized manner, making the communication, of the multidisciplinary team caring for the patient, easier. Nursing staff should consult such instrument daily, in order to register, in the medical records, the care provided to patients.

RESULTS

LIST OF WRITTEN LANGUAGE STANDARDIZATION – SYMBOLS

MEANING	SYMBOL
AUGMENTED	↑
DIMINISHED	↓
ABSENT	A
PRESENT	P
GREATER THAN	>
LESS THAN	<
GREATER THAN OR EQUAL TO	≤
LESS THAN OR EQUAL TO	≥
PERCENT	%
PERFORMED - CHECK MEDICAL AND NURSING PRESCRIPTION.	√ OU /
SMALL QUANTITY	+
MEDIUM QUANTITY	++
LARGE QUANTITY	+++
NOT PERFORMED THE PATIENT REFUSED (NPPR)	(PR) ○
NOT PERFORMED END OF TREATMENT (NPET)	(ET) ○
NOT PERFORMED PATIENT MENTIONED MALAISE (NPPMM)	(MM) ○
NOT PERFORMED LACKING IN PHARMACY (NPLPH)	(LPH) ○
ZERO VOLUME	○
DETERMINATION OF TIME / PERIOD	1 — 4
ERROR SHORT TEXT AND ERROR LONG TEXT	{.....} E [X]

Source: Pharmaceutical Glossary: Common abbreviations used in prescription médica.19 July 2009.

LIST OF WRITTEN LANGUAGE
STANDARDIZATION –
ACRONYMS / ABBREVIATIONS

A - Absent
AAA - Abdominal Aortic Aneurysm
IAA - Inflammatory Acute Abdomen
LY - Light Yellow
DY - Dark Yellow
TIA - Transient Ischemic Attack
CVA - Cerebrovascular Accident
HCVA - Hemorrhagic Cerebrovascular Accident
ICVA - Ischemic Cerebrovascular Accident
NA - Nursing Assistant
AVB - Atrioventricular Block
BCS - Bronchospasm
BCP - Bronchopneumonia
IP - Infusion Pump
CAPD - Continuous Automated Peritoneal Dialysis
DIC - Disseminated Intravascular Coagulation
CH - Choloria
CT - Computerized Tomography
R - Right Side
CO - Cardiac Output
DDP - Dorsal Decubitus Position
IPD - Intermittent Peritoneal Dialysis
RLDP - Right Lateral Decubitus Position
LLDP - Left Lateral Decubitus Position
DM - Diabetes mellitus
NVD - Neurovegetative Disorder
PEM - Protein-energy Malnutrition
COPD - Chronic Obstructive Pulmonary Disease
LMPD - Last Menstrual Period Date
L - Left Side
APE - Acute Pulmonary Edema
UGIE - Upper Gastrointestinal Endoscopy
LUGIE - Lower Gastrointestinal Endoscopy
GGMC - Good General Medical Condition
FGMC - Fair General Medical Condition
RN - Registered Nurse
CGMC - Critical General Medical Condition
A-Fib - Atrial Fibrillation
SW - Stab Wound
HR - Heart Rate
RF / LF - Right Flank or Left Flank (Lumbar)
PhM - Pharmacy Missing
RR - Respiratory Rate
V-Fib - Ventricular Fibrillation
UGIB - Upper Gastrointestinal Bleeding
SAHT - Systemic Arterial Hypertension
LGIB - Lower Gastrointestinal Bleeding
HE - Hematuria
IH - Intracranial Hypertension
PH - Pulmonary Hypertension
AMI - Acute Myocardial Infarctation
CH- Congestive Heart Failure
OCI - Obstructive Coronary Insufficiency
ID - Intradermal
IM - Intramuscular
BMI - Body Mass Index

MODS - Multiple Organ Dysfunction Syndrome
AKI - Acute Kidney Injury
CKD - Chronic Kidney Disease
UTI - Urinary Tract Infection (Bladder Infection)
UI - Urinary Incontinence
ML - Malaise
RLL / LLL - Right Lower Limb or Left Lower Limb
mmHg - Millimeters of Mercury
LL - Lower Limb
UL - Upper Limb
PPP - Poor Peripheral Perfusion
RUL / LUL - Right Upper Limb / Left Upper Limb
NApp - Not Apply
NInv - Not Investigated
PPN - Partial Parental Nutrition
TPN - Total Parental Nutrition
P - Present
BP - Blood Pressure
FAP - Firearm Projectile
MBP - Mean Blood Pressure
CP - Cerebral Palsy
CA - Cardiac Arrest
NPS - Nursing Prescription
MPS - Medical Prescription
MDP - Manic Depressive Psychosis
PO - Postoperative Complications
IPO - Immediate Postoperative
LPO - Late Postoperative
PR - Patient Refused
CVP - Central Venous Pressure
Chemo - Chemotherapy
CPR - Cardiopulmonary Resuscitation
MR - Magnetic Resonance
RTx - Radiotherapy
XR - X-Ray
SNC - Systematization of Nursing Care
SNCP - Systematization of Nursing Care in Perioperative
SaO₂ - Oxygen Saturation of Arterial Blood
ARDS - Acute Respiratory Distress Syndrome
PARDS - Pediatric Acute Respiratory Distress Syndrome
SC - Subcutaneous Injection
RSC / LSC - Right Subclavian / Left Subclavian
BSA - Body Surface Area
ISS - Intravenous Saline Solution
IGS - Intravenous Glucose Solution
SIRS - Systemic Inflammatory Response Syndrome
NEI - Nasoenteric Intubation
NGI - Nasogastric Intubation
OR - Operating Room
SpO₂ - Peripheral Capillary Oxygen Saturation
PARR - Post-Anesthetic Recovery Room
VS - Vital Signs
UC - Urinary Catheter
SUC - Short-term Urinary Catheter (Intermittent)
IUC - Indwelling Urinary Catheter
T - Temperature
AAT - Acute Arterial Thrombosis
MTB - Tuberculosis (Mycobacterium tubercu-

losis)
TBI - Traumatic Brain Injury
NTech - Nurse Technician
PE - Pulmonary Embolism
ORT - Oral Rehydration Therapy
ET - End of Treatment
DVT - Deep Vein Thrombosis
Tx - Transplant
DDTx - Deceased Donor Transplant
KTx - Kidney Transplantation
LDTx - Living Donor Transplant
USG - Ultrasonography
RJV / LJR - Right Jugular Vein / Left Jugular Vein
per os - Oral Administration (by mouth)

List of medical abbreviations: General Panorama.
Available on: <www.worldlingo.com/ma/enwiki/pt/List_of_medical_abbreviations>.

**LIST OF STANDARDIZATION FOR GENERAL GUIDELINES
NOTES FOR MEDICAL RECORDS DOCUMENTATION**

1. All forms must contain the identification of the patient and be filled in all the fields. The evolution and nursing record must contain Date: should be placed in the first entry of the day. - Time: all notes should be always preceded by time. - Services that have label can be glued on the right spot;

2. Write in blue ink or black for daytime and red for nighttime;

3. The professional stamp and signature must be placed at the end of each note. In case of missing it; write down the professional full name, number of COREN (Regional Nursing Council) and the function of Acronym.

4. Do not use correction fluid and avoid tearing. In case of mistaken use the expression "I mean" in parentheses and underlined. In the event of incorrect and extensive annotation, draw parenthesis to the paragraph and either cross it with a big X inside or underline the whole text, write next to the note, VOID, recording the first subsequent line with time, as the previous note is wrong and / or does not correspond to that patient as the following examples:

E.g. 1 – Apr 23 2012 - 7:00AM – Patient is conscious and oriented – But let's say, for instance, that the patient is disoriented. THEN TO CORRECT SO: Patient is conscious and (oriented), I mean disoriented;

E.g. 2 – Apr 23 2012 - 7:00AM – Child found wandering, accompanied by the father and aunt, active, no fever, productive cough, slept well (SIC); physical exam, head, scalp integrate without dirt, light brown hair, arrested

for adornment, medium length; symmetrical eyes, normochromic sclerotic, isochoric pupils. – But, let's say, for instance, that it was not the medical records of this patient, I took the wrong record. THEN TO CORRECT SO:

Apr 23 2012 – 7:00AM – Child found wandering, accompanied by the father and aunt, active, no fever, productive cough, slept well (SIC); physical exam, head, scalp integrate without dirt, light brown hair, arrested for adornment, medium length; symmetrical eyes, normochromic sclerotic, isochoric pupils.

5. On admission the nurse should use the instrument SAE (Nursing History) and technical, using the nursing record field, the nurse does not need to evolve in the clinical evolution in time of patient admission. The history of nursing is conducted only in the patient's admission, does not need to perform the internal transfers of the patient. E.g., the patient was transferred from the medical clinic to the ICU.

6. Medical discharge and transfer – The nurse must register on clinical evolution field and technical nurse must register in the field of nursing annotation. Kind of Medical Discharge - medical or on demand; hospital discharge time; clinical condition of the patient; destination; with whom the patient came out, and guidelines.

7. Death. Nurse writes on clinical outcomes field and technical nurse writes in the field of nursing annotation, run the SOP (standard operating protocol) postmortem care.

8. Venous Access. The nurse writes on clinical outcomes field or printed SAE / SAEP and technical nurse writes in the field of nursing annotation, note the place; type and number of intravenous device, the puncture site conditions (skin and local venous network). Identify the insertion place with the date of puncture and whose name punctured. E.g.: Patients with peripheral venous puncture in the right upper limb (RUL) with device No. 20 puncture place without logistical signs and good perfusion.

9. Diets of Directors note Type - enteral and / or parenteral, note the acceptance of per OS diet, amount; Complications - Suspension, loss of access (parenteral), loss of the probe, delays and modifications. Any diet to be administered should be prescribed and check on medical prescription every time installed as specific POP.

10. Eliminations Control (diuresis) in

the case of patients with no prescribed control, the presence (P) should be annotated and / or absence (A) on the sheet nursing prescription and describe the nursing annotation; patient prescribed diuresis control, note the volume in ml or weight diaper on grass, every 12 hours; the dissertation note should contain the urine characteristics (color, odor and appearance). Attention Using Abbreviations: LY = Light Yellow, DY = Dark Yellow, HE = hematuria; PY = Pyuria, CH = Choluria.

11. (Evacuation) note the presence (P) and / or absence (A) in the prescription and nursing dissertation note should contain the stool characteristics (color = brown, yellow, green, white fecal acholia; odor (characteristic or foul) and appearance (hardened, pasty or liquid).

12. Drain Control noted on the nursing prescription sheet dissertation annotation; Drain type - chest tube, Portovac, Penrose, etc; the insertion place; volume and appearance; peri-insertion skin conditions; exchange collection bag and the reason for the return.

Main source: Manual de Anotações de Enfermagem. COREN. São Paulo - Plenário 2008-2011. Source of the experience of the author, Giselda Bezerra, 2015.

FINAL THOUGHTS

The development of a standardized instrument with symbols, abbreviations, terms and language is an effective support to the achievement of nursing records in the medical records and also facilitates communication of the multidisciplinary team caring for the patient, providing quality care and safe for the patient.

REFERENCES

BRASIL. Ministério da Saúde. Agencia Nacional de Vigilância Sanitária. Segurança do cliente em serviços de saúde: higienização das mãos. Brasília: ANVISA, 2009.

BRUNNER, Lillian Sholtis; SUDDARTH, Doris Smith. The Lippincott manual of nursing practice. 5.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1996. 2v.

CARMAGNANI M.I.S. Procedimentos de Enfermagem - guia prático. 1.ed Rio de Janeiro: Guanabara-Koogan, 2009.

CIANCIARULLO, T. I. et al (Orgs.) Siste-

ma de assistência de enfermagem: evolução e tendências. São Paulo: Ícone, 2001.

CENTERS FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION – CDC. U.S. Department of Health and Human Services. Guideline for hand hygiene in health-care settings: recommendations of the Healthcare Infection Control Practices Advisory Committee and the HICPAC/SHEA/APIC/IDSA Hand Hygiene Task Force. Atlanta: CDC, 2002

FERREIRA, AURÉLIO BUARQUE DE HOLANDA. Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Positivo, 2004

Glossário farmacêutico: abreviações comuns utilizadas em prescrição médica. July 19 2009

LISTA de abreviaturas médicas: vista geral. Available on: < http://www.worldlingo.com/ma/enwiki/pt/List_of_medical_abbreviations

MACHADO, Wiliam Cesar (Coord.). Tratado prático de enfermagem. 2.ed. São Caetano do Sul, SP : Yendis, 2010. 2v.

MANUAL DE ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM . COREN .São Paulo- Plenário 2008-2011

RESOLUTION COFEN Nº 429/2012 about the registration of professional actions in patients' medical reports, and some other nursing documents, regardless of the means of support - traditional or electronic.

SILVA, Elisama Gomes Correia; OLIVEIRA, Viviane Carla de; NEVES, Giselda Bezerra Correia and GUIMARAES, Tânia Maria Rocha. O conhecimento do enfermeiro sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem: da teoria à prática. Rev. esc. enferm. USP [online]. 2011, vol.45, n.6, pp. 1380-1386. ISSN 0080-6234.

¹ Mestre em Educação para o Ensino da Saúde pela FPS e professora do IBGM.

² Master in Education for health teaching at FPS and IBGM's professor.





FACULDADE

IBGM

IBS

INSTITUTO
BRASILEIRO
DE SAÚDE



NOVO CURSO DE BACHARELADO EM
ODONTOLOGIA

VALOR INTEGRAL DA MENSALIDADE:

R\$1.321,00

**INSCRIÇÕES
ABERTAS**



81 3036.0001



www.ibgm.org

FACULDADE
IBGM IBS | INSTITUTO
BRASILEIRO
DE SAÚDE