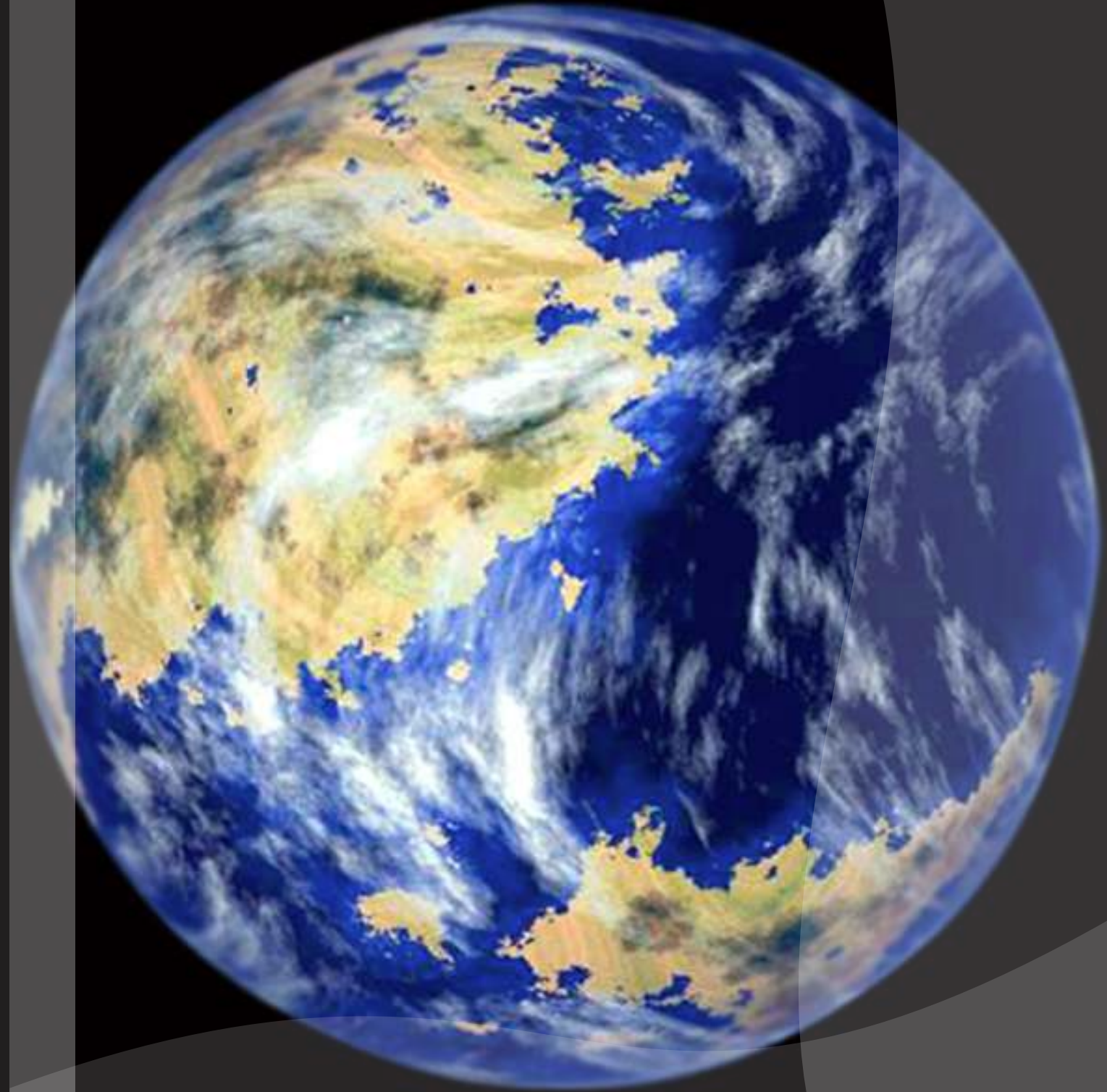


V 20 N. 02 Julho/Dezembro 2011 - Semestral
UNIVERSO
ACADÊMICO

UNIVERSO
ACADÊMICO

UNIVERSO ACADÊMICO



UNIVEN
Faculdade de Nova Venécia

UNIVEN
Faculdade de Nova Venécia



UNIVEN
FACULDADE DE NOVA VENÉCIA

ISSN 1676-3408

UNIVERSO ACADÊMICO

Faculdade Capixaba de Nova Venécia – UNIVEN
v. 20 n. 02 Julho/Dezembro – 2011 - Semestral

Diretor Geral

Tadeu Antônio de Oliveira Penina

Coordenadora Acadêmica

Eliene Maria Gava Ferrão

Sub Coordenadora Acadêmica

Kessya Pinitente Fabiano Costalonga

Coordenador Financeiro

Fernando Bom Costalonga

Coordenadores de Curso

Administração de Empresas/Administração com Linha de Pesquisa em Análise de Sistemas

Jaqueline Guimarães

Pedagogia / Letras

Manuela Brito Tiburtino Camata

Direito

Keila Tófano Soares

Serviço Social

Jacqueline Kelly Cunha

Ciências Contábeis/ Petróleo e Gás

Alcione Cabaline Gotardo

Engenharia da Produção/Engenharia Civil/Engenharia Ambiental

Roberta Fundão Correia

Enfermagem

Kiscilla Garcia Pessim

Bibliotecária

Alexandra Barbosa Oliveira

Presidente da Comissão Editorial

Eliene Maria Gava Ferrão

Comissão Editorial

Eliene Maria Gava Ferrão

Kessya Pinitente Fabiano Costalonga

Viviane Dias de Carvalho Pontes

Endereço para correspondência

Biblioteca Pe. Carlos Furbetta

Rua Jacobina, 165 – Bairro São Francisco

29830-000 – Nova Venécia – ES

e-mail: alexandrao@univen.edu.br

Capa

Alex Cavalini Pereira

Universo Acadêmico / Faculdade Capixaba de Nova Venécia / – Nova Venécia:
Cricaré, (jul./dez.. 2011).

Semestral
ISSN 1676-3408

1. Produção científica – Faculdade Capixaba de Nova Venécia. II. Título

UNIVERSO ACADÊMICO

SUMÁRIO

ARTIGOS

- Qualidade alimentar medida a partir da percepção do Cliente.** Um estudo de caso no município de Nova Venécia-ES, confrontando os dados com a cidade de São Paulo 05
João Carlos Butske
- A educação e sua dimensão social e política**..... 21
Deneci Nascimento Secchim
Hélio Pettene
- O Português que agora assombra o brasileiro**..... 34
Claudiane de Souza
Franks Mauro Targa Faria
Mirian Xavier de Almeida
Manuela Tiburtino
- Metaplasmos: um estudo sobre as variedades fonéticas** 41
Débora da Fonseca Mota
Elainy Camillo
Patrícia Alvarenga dos Santos
Sarana Canal Sampaio
- Da teoria à prática: um estudo sobre os metaplasmos da Língua Portuguesa**..... 46
Jakisseli Marchesini Venturim
Josiléia Rocha
José Júnior de Oliveira Silva
Yaponira Flávia Teixeira Rocha
- O planejamento e controle da produção em uma cooperativa de confecções de Boa Esperança - ES**..... 55
Marcelo Lopes Luz

QUALIDADE ALIMENTAR MEDIDA A PARTIR DA PERCEPÇÃO DO CLIENTE. UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE NOVA VENÉCIA-ES, CONFRONTANDO OS DADOS COM A CIDADE DE SÃO PAULO

João Carlos Butske da Silva¹.

RESUMO

Comer em casa é um hábito cada vez mais incomum no dia a dia das pessoas do século XXI. Antigamente, ir a um restaurante, tomar um café da manhã ou fazer um lanche em uma padaria era reservado para as ocasiões e comemorações especiais. Hoje é uma necessidade da vida moderna. O presente trabalho abordou a qualidade alimentar a partir da percepção do cliente. Este estudo teve como objetivo identificar o que mais chama a atenção de um cliente ao entrar num estabelecimento alimentar: a higiene dos funcionários, a higiene do estabelecimento, a qualidade da comida, a aparência da comida, o preço ou sabor da comida. Para responder a este questionamento, optou-se por adotar uma pesquisa exploratória, descritiva e bibliográfica, e de campo. Os resultados são comparados com outra pesquisa da literatura.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, segurança alimentar e cliente.

ABSTRACT

Eating at home is a habit increasingly unusual on the day by day of people of the 21st century. Formerly, going to a restaurant or taking a breakfast, a snack at a bakery was reserved for special occasions and celebrations, today is a necessity of modern life. This work approached the food quality from the customer's perception. This study aimed to identify what draws the client's when entering an alimentation establishment, the staff hygiene, the hygiene of the establishment, the quality of food, the appearance of the food, the price or the taste of the food. To answer these questions, we opted to do an exploratory, descriptive, and literary field research. The results are compared with other surveys of literature.

KEY WORDS: Quality. Food Safety and Customer.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, tem crescido o número de pessoas que se alimentam fora de casa, em padarias, lanchonetes e restaurante. Em decorrência do crescimento econômico do país, as pessoas tem tido uma vida acelerada neste cenário do século XXI. Porém, juntamente com o crescimento econômico, cresce um consumo consciente e sustentável, evidenciado através da busca de uma alimentação que prioriza uma vida mais saudável.

Segundo dados atuais, apresentados pela Enzo Food Service no seminário Nutrinews de junho de 2010, consultoria especializada na área, o consumo diário fora do lar tem atingido R\$60 milhões por dia. “É um segmento que cresce três vezes mais do que o país cresce por ano

¹Graduado em Administração com Ênfase Comércio Exterior pela Faculdade Capixaba de nova Venécia. Especialista em Gestão em Segurança Alimentar pelo SENAC-MG, Gerente de Produção da Padaria Salute.

(PIB)”, enfatiza o diretor Enzo Donna. Para se ter uma idéia, em 2003 o brasileiro gastava 24% de sua despesa de alimentação comendo fora de casa em apenas uma refeição: o almoço. Em 2012, as estimativas apontam para um gasto entre 28,6% e 30,1% em duas refeições: o almoço e o café da manhã ou o lanche da tarde. Em 2016, o percentual pode atingir 50%. Nos EUA, 52% dos alimentos prontos são food service.

Hoje os consumidores estão cada vez mais informados e exigentes no que se refere a alimento saudável e seguro e, com isto, tem promovido mudanças no padrão de qualidade dos alimentos oferecidos pelas padarias, lanchonetes e restaurantes.

Antigamente, tal nível de exigência era focado apenas para restaurantes e hotéis mais sofisticados. Atualmente, o consumidor, mais consciente dos riscos que uma refeição pode oferecer à saúde, exige um cardápio variado, com alimentos de qualidade, preparados de forma saudável e, principalmente, com higiene na produção, dos manipuladores e na apresentação. Esta exigência hoje não tem sido somente da classe A, mas sim de todos os consumidores.

Sendo assim, este trabalho tem como justificativa fornecer uma fundamentação teórica sobre gestão de qualidade alimentar. O trabalho foi delimitado no município de Nova Venécia – ES, com o estudo de caso que foi desenvolvido tecnicamente de acordo com o tema.

Para tanto, buscou-se através de uma pesquisa de campo responder a seguinte questão: **O que mais chama sua atenção ao entrar em um restaurante, lanchonete ou padaria?**

Esta pesquisa tem por objetivo geral identificar a qualidade a partir da percepção do cliente no setor de alimentação do município de Nova Venécia-ES. Para isso, foi realizada uma pesquisa no mês de outubro de 2010, no centro do município, quando foram entrevistadas 161 pessoas com a intenção de identificar a percepção dos clientes em relação à qualidade e segurança alimentar, questionando o que chama mais sua atenção: o sabor da comida, higiene do local, aparência da comida, qualidade da comida ou higiene dos funcionários?

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 REVISÃO DE LITERATURA

A crescente preocupação com a saúde constitui uma reação racional a várias questões alimentares que surgiram nas últimas décadas. O fato de muitas doenças modernas, como obesidade, doenças cardiovasculares e, até mesmo, determinados tipos de câncer, estão ligados ao consumo de alimentos e é uma preocupação constante, tanto nos países desenvolvidos quanto nos em desenvolvimento (SLOAN, 2005).

Está sendo dada uma particular atenção para duas dimensões da melhoria de qualidade dos alimentos: uma relativa à saúde, com ênfase no aprimoramento dos sistemas de produção, e outra relativa ao paladar, que considera não só o valor do alimento para a vida, mas também a sua dimensão fisiológica e emocional.

No setor da alimentação, deve-se ter como certo que a “segurança alimentar” é um importante componente para o perfil de qualidade global de um produto. Assim, pode-se afirmar que a

segurança do consumidor, ao utilizar o produto, é garantida no conjunto de perfis qualitativos. Todavia, nem todos os perfis qualitativos do produto são necessariamente associados à segurança alimentar (NASCIMENTO, 2005).

2.2 CONCEITO DE QUALIDADE

A produção de alimentos com qualidade assegurada representa um importante desafio para o setor alimentício. Os restaurantes procuram utilizar diversos instrumentos para atingir uma boa qualidade exigida pelos consumidores. Assim, o alimento seguro é aquele que não oferece riscos e não promove alteração nos mecanismos fisiológicos daqueles que o consumiram.

A Sociedade Americana para Controle da Qualidade (apud KOTLER 2000, p. 78) define Qualidade como a “totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas”.

Essa é uma definição com foco no cliente, pois declara que um serviço de qualidade é aquele que atende às expectativas dos clientes ou as supera.

No Brasil, a ABNT define qualidade como “a totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades implícitas ou explícitas”, onde entidade pode ser uma atividade, processo, produto ou organização.

De acordo com Falconi (2004, p. 2), um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, acessível, segura e no tempo certo às necessidades dos clientes. Sendo assim, com base na definição do autor, atender o cliente de forma segura no setor de alimentação é oferecer produtos livres de contaminação.

Segundo Kotler (2000), qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviços que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas. Deste modo, a satisfação está na capacidade de percepção de cada cliente e esta percepção poderá variar de clientes para clientes, pois fatores como cultura, conhecimento, classe social, são valores que contribuem para variação na percepção da qualidade.

Não é diferente no setor de alimentação. As empresas têm buscado obter qualidade de várias formas ao oferecer bons produtos e serviços. Em um restaurante, por exemplo, quando uma refeição é pedida, espera-se que ela seja de qualidade. Esta qualidade é traduzida por quantidade e temperatura satisfatórias, ingredientes bem proporcionados, sabor, aparência e prazo de validade correto. Além disso, a higiene, a organização e a estética do local, como também a apresentação dos pratos, a gentileza e a simpatia dos garçons, são aspectos da qualidade do restaurante que devem ser considerados. A qualidade precisa estar visível tanto em bens tangíveis, ou seja, produtos (refeições, lanches, petiscos, pães e bolos), quanto em bens intangíveis, isto é, em serviços de qualidade.

Com a qualidade vem a garantia de que os alimentos servidos são seguros, livres de contaminações que possam deteriorá-los e transmitir doenças. Segundo Deming (apud MACIEL, 2009, p. 24), a qualidade é o que o cliente deseja. Neste conceito nota-se uma evolução, pois passa a ser considerada a visão do cliente. Juran (1991) acrescenta a esta definição que a adequação ao uso é o que leva o cliente a comprar o produto ou o serviço.

No setor de alimentação, esta qualidade é alcançada através da utilização de várias ferramentas de qualidade, com destaque para as Boas Práticas de Fabricação (BPF), que é um conjunto de práticas e procedimentos a serem seguidos para o correto manuseio e preparo dos alimentos, incluindo todas as etapas da cadeia produtiva, de forma a garantir sua segurança e integridade.

SLACK et al. (1999, p. 552) procura conciliar as diferentes abordagens de Garvin na seguinte definição: "Qualidade é a consistência em conformidade com as expectativas dos consumidores". A definição de Slack contém a palavra expectativas, o que leva a interpretar que é uma percepção de qualidade por parte do cliente.

2.2.1 QUALIDADE DE SERVIÇOS

Qualidade é definida como superioridade ou excelência e a qualidade percebida é definida como um julgamento do consumidor sobre a excelência e a superioridade (ZEITHAML, 1988). Nesse ponto, a qualidade percebida pode ser diferente da qualidade atual ou do objetivo. Segundo Zeithaml, a base de qualidade se refere à quantidade de atributos específicos ou ingredientes de um produto ou serviço, e esses atributos mudam de categoria para categoria, produto para produto e serviço para serviço. Ou seja, os atributos podem até ser os mesmos, mas a importância dada a eles muda a cada cenário.

A qualidade de um serviço pode ser definida pela relação entre as expectativas do cliente antes do serviço e a sua percepção após o serviço prestado, de acordo com Zeithaml, Parasuraman e Berry (apud ARAUJO, 2010). Caso a sua percepção após utilizar o serviço supere as suas expectativas, o serviço será considerado de qualidade, caso contrário não.

2.3 QUALIDADE PERCEBIDA

Esta tendência tornou-se tão presente no setor de alimentação que muitas empresas têm focado incansavelmente na qualidade e segurança alimentar das refeições produzidas. O desafio é grande, pois, segundo Slack (1999, p. 415), um problema que acontece ao se basear a definição de qualidade em expectativas pode variar para diferentes consumidores. As expectativas podem ser diferentes, as percepções, ou seja, a forma que os clientes percebem um produto ou serviço podem variar para diferentes clientes. No caso de serviços, as percepções entre diferentes clientes podem variar ainda mais, devido ao fato dos serviços serem intangíveis.

Uma pessoa pode perceber a ida a um restaurante da cidade como um símbolo de status, outra pode vê-lo como falta de tempo para ir a casa.

No entanto, Grönroos (1995, p. 89) defende a ideia de que a qualidade em serviços deve ser, acima de tudo, "aquilo que os clientes percebem".

Poderá ocorrer, em algumas situações, os consumidores serem incapazes de julgar a qualidade dos serviços ou produtos, podendo se equivocar na sua avaliação. Kotler (2000, p.140) define o valor percebido pelo cliente como a diferença entre a avaliação que o cliente potencial faz dos benefícios e custos relativos a um produto ou serviço e as alternativas percebidas que mudam de pessoa para pessoa. Com isto, dificulta-se que as empresas atinjam a qualidade

total em uma produção em massa. Nos dias de hoje, as empresas, como nunca, buscam satisfazer seus clientes com produtos e serviços personalizados, como no tempo da produção artesanal: um produto para cada cliente e cada cliente um produto ou serviço. Hoje, qualidade está relacionado com o poder da percepção.

2.3.1 QUALIDADE MEDIDA ATRAVÉS DA PERCEPÇÃO DO CLIENTE

De acordo com Kotler (1998), os serviços apresentam as seguintes características:

- **Intangibilidade:** “não podem ser vistos, sentidos, provados, ouvidos ou cheirados antes de serem comprados”;
- **Inseparabilidade:** “são produzidos e consumidos ao mesmo tempo”, ou seja, não podem ser estocados;
- **Variabilidade:** “são altamente variáveis”, pois são produzidos por pessoas e estas possuem natureza instável, logo a qualidade do serviço prestado também é instável.

Qualidade do serviço ou produto intangível indica que é um produto que não pode ser tocado, pois é mais difícil para os clientes avaliarem a qualidade em relação a um produto tangível. Entretanto, não é fácil avaliar a qualidade de serviço, pois isso vai depender da expectativa e percepções de cada cliente. Segundo Slack (1999, p.416), apresentam-se três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes:

- Expectativas < Percepções: a qualidade percebida é boa.
- Expectativas = Percepções: a qualidade percebida é aceitável.
- Expectativas > Percepções: a qualidade percebida é pobre.

Mesmo que as percepções de um serviço dependam de certo grau de julgamento pessoal, cultura e valor, cabem aos gerentes de restaurante, padarias e lanchonetes tentarem conhecer as expectativas de seus clientes para, então, buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma percepção positiva e não um julgamento equivocado no setor de serviço e produtos e, com isso, se tornando mais competitivo neste mercado tão acirrado.

Com o propósito de avaliar a qualidade por parte dos clientes, foi desenvolvido um teste denominado de *Servqual*, que objetiva medir a qualidade dos serviços. Entretanto, como já foi mencionado, a qualidade do serviço está relacionada à expectativa do cliente. Sendo assim, Slack et al. (1999) apresentam três possibilidades nas relações entre expectativa (E) e percepções dos clientes.

Qualidade do serviço = relação entre expectativas (E) e resultados (R).

- Simulação 1: $R < E = I$ – Se o resultado da prestação de serviços for menor que a expectativa, o cliente ficará insatisfeito (I).
- Simulação 2: $R = E = S$ – O cliente ficará satisfeito (S), uma vez que o resultado igualou-se a sua expectativa; entretanto, essa situação não permitirá que se torne fiel, uma vez que recebeu o que esperava.
- $R > E = E$ – Quando o resultado de uma prestação de serviços supera a expectativa do cliente, tem um cliente encantado (E), recebeu mais do que esperava.

Logo qualidade é:

- $Q = P - E$ (P – nível da percebido pelo cliente; E – expectativa do cliente;)

Se o resultado for negativo significa que as expectativas não foram atingidas.

2.3.2 ESCALA SERVQUAL

De acordo com Las Casas (2000), no seu livro MKT de Serviço, esta escala foi desenvolvida por Zeithaml, Parasuraman e Berry. Originalmente era mensurada baseando-se em dez critérios: tangibilidade, confiabilidade, prestação, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acessibilidade, comunicação e conhecimento do cliente.

Após sucessivas aplicações e análises estatísticas, o *SERVQUAL* foi aperfeiçoado pelos seus autores. As dez dimensões existentes foram reduzidas a apenas cinco. As três primeiras, tangibilidade, confiabilidade e prestação, permaneceram como originalmente concebidas. As dimensões competência, cortesia, credibilidade e segurança foram consolidadas em uma única dimensão chamada de garantia. As outras dimensões - acessibilidade, comunicação e conhecimento do cliente, foram agrupados em uma única dimensão denominada empatia. Elas são medidas através de 22 questões formuladas para medir cada uma dessas dimensões. Segue a definição de cada nova dimensão. Segundo Las Casas (1999, p. 93), geralmente os clientes valorizam em uma prestação de serviços os seguintes fatores:

- **Tangibilidade:** aparência das instalações físicas, *layout*, aspectos de higiene, equipamentos, aparência dos funcionários e materiais de comunicação ajudam a formar uma impressão;
- **Confiabilidade:** habilidade de prestar o serviço de forma confiável, precisa e consistente, segura e correta;
- **Responsabilidade:** disposição de prestar o serviço e auxiliar o cliente prontamente;
- **Autoconfiança:** conhecimento e cortesia dos colaboradores, bem como sua capacidade de transmitir confiança e credibilidade;
- **Empatia:** refere-se ao cuidado, educação, respeito, consideração e amabilidade no contato pessoal e o funcionário da empresa colocar-se no lugar do cliente, a fim de prestar serviços adequados a cada cliente.

Slack, no seu livro Administração de Produção, utiliza a percepção consumidor de produto ou serviço para diagnosticar problemas de qualidade. Foi desenvolvido um modelo da qualidade de serviços que agrupa os problemas da qualidade em quatro lacunas. O modelo parte da comparação do serviço percebido com o serviço esperado, onde as expectativas do cliente são influenciadas por necessidades pessoais, experiências prévias, comunicação boca a boca e imagem do produto ou serviço.

- **Lacuna especificações do consumidor** e as especificações da operação: a qualidade percebida poderia ser pobre pelo descasamento entre as especificações de qualidade internas próprias da organização e as especificações que são esperadas pelos consumidores.
- **Lacuna conceito-especificação:** a qualidade percebida poderia ser pobre porque há um descasamento entre o conceito do produto ou serviço e a forma como a organização especificou a qualidade do produto ou serviço internamente.
- **Lacuna especificação de qualidade-qualidade real:** a qualidade percebida poderia ser pobre porque há um descasamento entre a qualidade real do serviço ou produto proporcionado pela operação e suas especificações de qualidades internas.

- **Lacuna qualidade real-imagem comunicada:** a qualidade percebida também poderia ser pobre porque existe uma lacuna entre as comunicações externas da organização ou entre imagem de mercado e a qualidade real dos serviços ou produtos entregue ao consumidor.

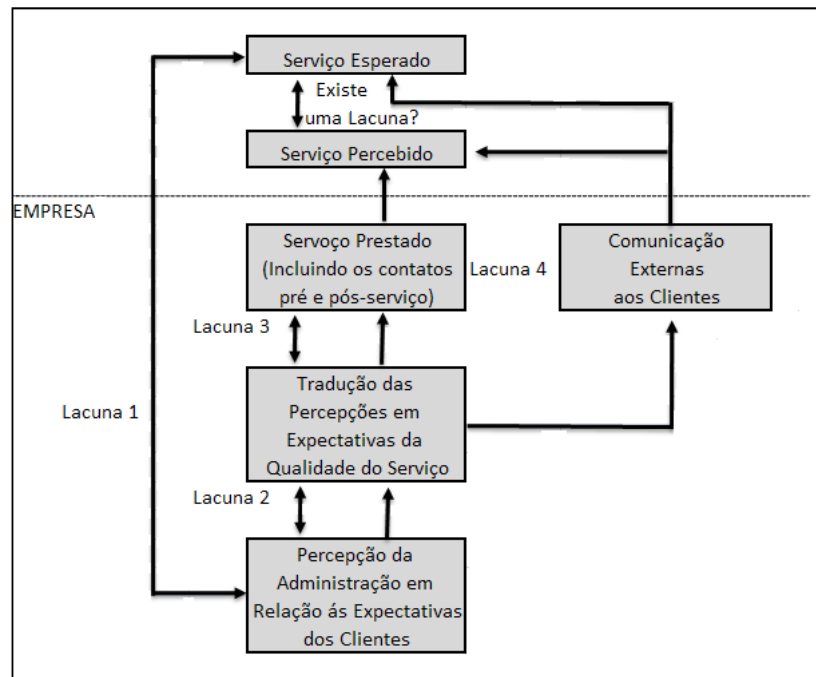


Figura: Modelo de qualidade de serviço, (Las Casas, 1999, p. 98)

2.4 MARKETING

O marketing é a bússola da empresa. A empresa deve ser orientada para o mercado, tendo como tema central o cliente. Cobra (1992, p. 29), por sua vez, define: “marketing é mais do que uma forma de sentir o mercado e adaptar produtos ou serviços – é um compromisso com a busca da melhoria da qualidade de vida das pessoas [...]”.

O marketing, mais do que um setor da organização, é a ferramenta que se bem trabalhada vai proporcionar o posicionamento da marca no topo da mente do cliente e, a partir daí, influenciar as compras e permitir à empresa galgar passos largos diante da concorrência, em qualquer setor econômico e porte de organização.

2.4.1 MARKETING DE SERVIÇO

Partindo dessas análises de grau de importância, pode-se afirmar que as empresas do setor de alimentação como padaria, lanchonete e restaurante estão alicerçadas sobre dois pilares relacionados ao marketing que é imagem, pois como afirma de maneira magnífica a sabedoria popular: “a primeira impressão é a que fica”. E a primeira impressão que é vista não é a comida, e muito menos o sabor, mas sim o local e os garçons.

Outro pilar está relacionado à qualidade do serviço e da comida para atender ou exceder as expectativas dos consumidores que foi fundamentada nos itens 2.1 e 2.2 deste artigo. Uma das

grandes dificuldades do setor é montar esta padronização de serviço provocado por alta rotatividade de colaboradores no setor e baixa escolaridade.

Segundo Bellizzi (apud SACCOL, 2007, p. 35), considera-se que os manipuladores de alimentos, em geral, possuem formação educacional deficiente, ou seja, apresentam dificuldade para ler e escrever. Com isso, sugeriram que eles recebessem educação e formação por meio de uma metodologia que considerasse suas limitações e ressaltasse a importância da educação em serviço de forma contínua e planejada.

Segundo Germano (apud SACCOL, 2007, p. 35), uma das maiores dificuldades é a baixa escolaridade, a dificuldade em compreender conteúdos abstratos e visualizar a importância da manipulação adequada para garantir a qualidade higiênico-sanitária dos alimentos produzidos.

2.4.2 IMAGEM

Kotler (2006, p. 572) afirma que: “imagem é o conjunto de crenças, ideias e impressões que uma pessoa tem em relação a um objeto. As atitudes e ações de uma pessoa em relação a um objeto são bastante condicionadas pela imagem dele”.

Doin (2003) acrescenta que “imagem é uma apreciação de valor construída através de ideias, convicções e sensações resultantes da comunicação dos atributos do pretendente a criar o seu diferencial e a buscar a sua visibilidade”.

Deste modo, com planejamento é possível desenvolver uma imagem capaz de oferecer visibilidade para que uma empresa se torne uma referência no mercado que atua. Mas esta imagem pode ser tanto positiva como negativa.

Hooley. Saunders e Piercy (2001, p. 106) alertam que “a imagem muitas vezes exige um longo tempo para ser construída, mas pode ser destruída muito rapidamente com erros”.

A marca de um restaurante, que é consolidada através da imagem da empresa, representa para os consumidores não apenas status ou diferenciação social, mas também uma redução no risco de compra, pois sabem que estarão em um ambiente em que serão bem atendidos, que possui uma excelente comida, lugar agradável, e que, financeiramente, não irão se arrepender. Elliott (apud MAZALLA, 2007, p. 23), afirma que a imagem, como atributo social de compra, pode ter um papel importante na escolha que o consumidor faz do restaurante.

Assim, é tarefa do marketing criar e fortalecer uma imagem positiva de uma empresa na mente de quem o observa, a ponto deste fazer – inconscientemente - associações mentais positivas, levando a uma lembrança de prazer, desejo, fome, segurança. É essa lembrança que vai permitir maior aceitação e preferência pelo restaurante e padaria.

2.5 MATERIAIS E MÉTODOS

A presente pesquisa buscou levantar dados sobre a percepção de qualidade por parte do cliente, em relação à higiene dos funcionários, higiene do local, sabor da comida, aparência da comida, qualidade da comida e preço no setor de alimentação no município de Nova Venécia-ES. Para tanto, optou-se por adotar uma pesquisa bibliográfica, documental, estudo de caso e

de campo. A pesquisa foi classificada como exploratória, descritiva e explicativa. Dentro da abordagem, a técnica de pesquisa documental utilizou arquivos particulares e fontes estatísticas. Na pesquisa bibliográfica basearam-se em fontes secundárias relativas ao tema e a pesquisa de campo utilizou a entrevista e questionário para a coleta dos dados.

Para obter as informações, foi utilizada uma pessoa para coleta de dados, distribuição de questionário nos estabelecimento do centro da cidade e envio do questionário pelo e-mail.

2.6 ESTUDO DE CASO

Segundo o que foi estudado no curso de Pós-Graduação em Gestão em Segurança Alimentar pelo autor deste artigo, ressalta-se um ponto que merece atenção no que se refere à qualidade alimentar, dados advindos de uma pesquisa publicada no boletim diário do sistema fecomércio do SESC e SENAC do dia 20/08/2007, citada abaixo:

O que mais chama a sua atenção em um restaurante?

O sabor da comida ou a higiene do local e dos funcionários? Uma pesquisa realizada pela Unicamp, e publicada na revista Veja/edição de agosto (2007), revela que 87% dos entrevistados paulistanos afirmaram que a higiene dos funcionários é o quesito mais importante para a escolha das refeições. A higiene do local vem em seguida, com 85%.

Confira a pesquisa:

Cidade de São Paulo - 2007	%	Nova Venécia - 2009	%
Higiene dos funcionários	87%	Higiene dos funcionários	73%
Higiene do estabelecimento	85%	Higiene do estabelecimento	66%
Qualidade da Comida	66%	Qualidade da comida	65%
Sabor da Comida	49%	Aparência da Comida	48%
Aparência da Comida	43%	Preço	39%
		Sabor da Comida	34%

Com a informação obtida, houve o interesse de confrontar a informação com a pesquisa realizada no município de Nova Venécia, localizada no noroeste do estado do Espírito Santo, com o objetivo de averiguar a realidade da mesma em relação a São Paulo.

Pode ser visualizado nesta pesquisa que o requisito que é levado mais em consideração ou valorizado pelos clientes venecianos é a tangibilidade, aparência das instalações físicas, *layout*, aspectos de higiene, equipamentos, aparência funcionários e materiais de comunicação ajudam a formar uma impressão sobre a qualidade do estabelecimento.

O serviço é intangível, isto é, não é palpável. Esta é sua mais evidente característica. Contudo, seja essencialmente intangível, todo serviço possui diversos elementos tangíveis, palpáveis, perceptíveis. Por exemplo, em uma padaria e restaurante, o ambiente físico, as instalações, matéria-prima, equipamentos, fichas técnicas, padeiros, cozinheiros, garçons são elementos tangíveis. Também as comunicações feitas em volta dos elementos tangíveis são elementos visíveis do serviço que comunicam algo sobre ele.

Analisando uma cozinha de uma padaria ou de um restaurante com instalações físicas modernas, com um *layout* bem distribuído, uma organização do setor de produção, higiene do local, higiene dos funcionários, equipamentos modernos e materiais de comunicação ajudam a formar uma impressão ou uma imagem sobre a qualidade do estabelecimento.

Um ambiente sujo nos comunica má qualidade, assim como um garçom mal vestido ou um padeiro com roupas sujas pode nos indicar baixa qualidade também. Assim, os tangíveis acabam funcionando como uma embalagem do serviço e, como para um produto, traduzem a qualidade do serviço, isto é, eles cumprem o papel da sedução, da transferência da confiança.

A higiene é fundamental para qualquer tipo de estabelecimento alimentício, sendo uma qualidade imprescindível que deve ser constatada pelo cliente desde a recepção através limpeza dos uniformes e aparência dos garçons, piso, toalhas, pratos, talheres, e até os banheiros. Caso um desses itens esteja sujo, a reputação do estabelecimento será colocada em dúvida pelo consumidor (NASCIMENTO, 2005).

Indubitavelmente, a imagem de um restaurante, ou um bar, é reflexo de como os funcionários se comportam e se vestem, se o proprietário também está sempre bem apessoado.

Mesmo o que não está à vista dos clientes deve estar sempre muito bem limpo, pois, caso contrário, refletirá na qualidade do produto final (NASCIMENTO, 2005).

Ficar atentos aos sinais dos clientes, analisar e implementar planos de ação é fundamental para a melhoria contínua da qualidade no atendimento e na prestação de serviços diferenciados.

2.6.1 DADOS DO MUNICÍPIO

Nova Venécia é um município brasileiro do estado do Espírito Santo, localizada a cerca de 65 m de altitude, e com população estimada em aproximadamente 50 mil habitantes. A cidade possui ligação direta com Vitória, capital do Estado, e Minas Gerais; são elas a ES-137, ES-130, ES-220 e ES-381, todas asfaltadas e bem conservadas.

Sua economia gira em torno da mineração, graças às imensas jazidas de granito localizadas na cidade. Sua indústria também tem papel importante na economia, estando relacionadas, principalmente, ao beneficiamento desse granito.

Seu turismo também está bem representado, contando com alguns pontos de destaque, como a Área de Proteção Ambiental Pedra do Elefante, Gameleira, o Turismo Religioso, Fazenda Santa Rita, sua fauna e flora, além do Circuito das Águas.

A Pedra do Elefante é o principal símbolo de Nova Venécia, medindo mais de 600 m de altura, tombada pelo Conselho Estadual de Cultura. Conta com uma variedade de atividades turísticas, como caminhadas, trilhas ecológicas, trekking, enduros, escaladas, dentre outros, atraindo um grande fluxo de turistas.

O município possui, aproximadamente, 15 padarias, sendo que 5 estão localizadas no centro do município; aproximadamente 15 restaurantes, sendo que 7 estão localizados no centro do município; 3 pizzarias, sendo 2 no centro da cidade e, aproximadamente, 12 bares e

lanchonetes, sendo 6 no centro da cidade. O total de empresas que atuam no setor de alimentação e que contribuem para uma alimentação fora de casa é, em média, 45.

2.6.2 PESQUISA DE CAMPO

Busca-se com esta pesquisa confrontar os dados da pesquisa realizada em São Paulo, com os dados da pesquisa realizada no mês de outubro de 2010, no município de Nova Venécia-ES, quando foram entrevistadas 161 pessoas, com o objetivo de levantar dados da percepção dos clientes ao entrar em um local que sirva alguns tipos de comida.

O que mais chama sua atenção, ao entrar em um restaurante, lanchonete ou uma padaria? Obteve os seguintes resultados:

Na tabela 1, ao questionar o que é mais importante em um estabelecimento alimentar entre a aparência da comida e a higiene do local, concluiu-se que 66% dizem que o mais importante é a higiene do local, pois a primeira imagem que é observada ao entrar em um estabelecimento é o ambiente.

TABELA 1

	Quantidade	%
SABOR DA COMIDA	54	34
HIGIENE DO LOCAL	107	66
Total	161	100

Ao confrontar aparência da comida e higiene do local na tabela 2, houve uma pequena diferença de 5% em relação de uma com a outra. Não basta ter uma comida bonita ou saborosa se estiver contaminada com bactérias, colocando em risco a vida do consumidor.

TABELA 2

	Quantidade	%
APARÊNCIA DA COMIDA	72	45
HIGIENE DO LOCAL	89	55
Total	161	100

A tabela 3 revela dados surpreendentes, pois ao questionar as pessoas ao grau de importância entre qualidade da comida e higiene do local, 65% dos entrevistados afirmaram que a qualidade da comida é mais importante em relação à higiene do local.

Segundo Hobbs e Gilbert (apud SERAFINI, 2006, p. 35), a contaminação alimentar pode ocorrer de várias formas:

- Do ambiente para o alimento;
- Dos manipuladores para o alimento;
- Das superfícies para o alimento;
- Dos alimentos crus para o pronto para consumo (contaminação cruzada).

De acordo com Naas (apud MAIA & DINIZ, 2009, p. 992), a segurança alimentar é um desafio do século XXI, visa à oferta de alimentos livres de agentes que possam colocar em risco a saúde do consumidor. A segurança é uma das qualidades mais esperadas nos produtos alimentícios, e interage basicamente para garantir a qualidade, atendendo os requisitos dos consumidores em termos de segurança dos alimentos, baseando-se no controle higiênico-sanitária das instalações, edificação, equipamentos, móveis, utensílios e manipuladores.

Com base nos dados e as teorias de vários autores, como a de Las Casas, geralmente os clientes valorizam em uma prestação de serviços fatores como a Tangibilidade: aparência das instalações físicas, *layout*, aspectos de higiene, equipamentos, aparência funcionários e materiais de comunicação ajudam a formar uma impressão, indo contra a percepção dos clientes venecianos. Uma percepção heroína por arte dos clientes, pois não tem como atingir ou ter qualidade alimentar se o local não tiver um controle higiênico-sanitário de acordo com a RDC 216 da ANVISA, livre de risco. Segue a definição de cada nova dimensão.

TABELA 3

	Quantidade	%
QUALIDADE DA COMIDA	104	65
HIGIENE DO LOCAL	57	35
Total	161	100

O preço, na percepção dos clientes, não é tudo ou o mais importante. Isto demonstra a percepção da qualidade em produtos intangíveis por parte do cliente, valorizando, assim, as empresas de compromisso com a segurança alimentar. Na tabela 4 e 5 pode-se confirmar que preço não é o mais importante para escolher um local para se alimentar na visão do veneciano.

O importante é trazer a voz do consumidor para direcionar esforços de qualidade. Woodruff (1997) destaca que qualidade não é mais uma fonte de diferenciação competitiva, por isso os processos internos de uma organização devem estar direcionados para entregar valor alinhado com o que o cliente enxerga como tendo valor. Ou seja, o autor recomenda que as ferramentas de gestão de qualidade sejam ferramentas baseadas no valor para o cliente e não somente em processos internos. É a união de capacidades internas com um foco estratégico externo.

TABELA 4

	Quantidade	%
PREÇO DA COMIDA	41	25
HIGIENE LOCAL	120	75
Total	161	100

TABELA 5

	Quantidade	%
PREÇO DA COMIDA	39	24
HIGIENE FUNCIONÁRIOS	122	76
Total	161	100

Já na tabela 6, com 73% da percepção do cliente, prevaleceu a higiene dos colaboradores, ressaltando que o manipulador é o principal veículo de transmissão DTA, durante o preparo dos

alimentos. Segundo Oliveira, (2003 apud SERAFINI, p.34, 2006), a Organização Mundial da Saúde, em 1989, relata que mais de 60% das doenças alimentares são provocadas por agentes microbiológicos.

TABELA 6

	Quantidade	%
SABOR DA COMIDA	44	27
HIGIENE FUNCIONÁRIOS	117	73
Total	161	100

Na tabela 7, há uma diferença de 8% entre os dois pontos analisados. O conceito de qualidade em alimentação está relacionado à segurança alimentar e é alcançada através dos regulamentos, garantida através de medidas tomadas no sentido de eliminar o risco de prejuízo à saúde do consumidor (CARVALHO, 1995 apud ZIMMERMANN, 2009), ressaltando que o manipulador é o principal veículo de transmissão DTA, durante o preparo dos alimentos.

Sendo assim, não tem como ter um alimento de qualidade sem uma higiene dos manipuladores de alimento. Resumindo o relacionamento entre os conceitos, pode-se afirmar que toda falha de segurança alimentar é uma falha de qualidade, mas nem toda falha de qualidade é falha de segurança alimentar.

TABELA 7

	Quantidade	%
QUALIDADE DA COMIDA	74	46
HIGIENE FUNCIONARIOS	87	54
Total	161	100

Na última tabela, é surpreendente os dados ou a percepção do consumidor veneciano, pois quase ocorreu um empate em relação à aparência da comida com a higiene dos funcionário. Conclui-se que um prato bonito não está livre de contaminação por bactérias, colocando em risco a vida do consumidor.

O conceito de Segurança de Alimentos, segundo a ABNT NBR ISO 22000:2006, indica que o alimento não causará dano ao consumidor quando o preparo ou o consumo foi feito de acordo com seu uso pretendido.

A segurança alimentar é um conjunto de práticas e ferramentas utilizadas para garantir um alimento inócuo, ou seja, livre de qualquer tipo de contaminação (física, química ou microbiológica), abrangendo todas as etapas de produção, desde a matéria-prima que chega até o produto final. O Sistema tem enfoque na prevenção do problema e não apenas na inspeção final do produto, permitindo comprovar, através de documentação técnica apropriada, que determinado processo produtivo/manipulação é seguro.

TABELA 8

	Quantidade	%
APARÊNCIA DA COMIDA	78	48
HIGIENE FUNCIONÁRIOS	83	52
Total	161	100

3 CONCLUSÃO

O presente artigo teve como objetivo identificar o que o cliente valoriza ao entrar em um estabelecimento alimentar como uma padaria, lanchonete e restaurante no município de Nova Venécia.

Baseando-se nas observações feitas ao longo do trabalho e na amostra utilizada para sua realização, pode-se perceber que o requisito que é levado mais em consideração ou valorizado pelos clientes venecianos, ao entrar restaurante ou padaria, é a higiene dos colaboradores, com 73%; a higiene do estabelecimento ficou com 65%. Os resultados obtidos não foram diferentes em relação à pesquisa da cidade de São Paulo.

O serviço tangível, como a higiene dos colaboradores e do local, tem sido ponto crucial para determinar o nível de qualidade da padaria e do restaurante.

O estudo evidencia o aumento do número de pessoas que se alimentam fora de casa e que priorizam uma alimentação saudável, sem risco alimentar. Isso tem feito parte da cultura de muitas pessoas e está aliciado sobre a imagem visual e a gestão de segurança alimentar, confirmando assim o que ressalta Naas (apud MAIA & DINIZ, 2009, p. 992) “a segurança alimentar é um desafio do século XXI, visa à oferta de alimentos livres de agentes que possam colocar em risco a saúde do consumidor. A segurança é uma das qualidades mais esperadas nos produtos alimentícios, e interage basicamente para garantir a qualidade”.

Com a análise dos dados, juntamente com a vasta literatura, pode-se dizer que há uma forte relação entre a imagem e qualidade no segmento de alimentação, pois antes de consumir um prato o primeiro contato é com o visual-imagem, e a sabedoria popular ensina que a primeira impressão é a que fica. A maneira como nos comportamos em público, como nos vestimos, os gestos ou a organização de uma mesa, limpeza do estabelecimento revelam muito sobre o local e as pessoas. Estas imagens são de suma importância para formação de opinião, seja ela positiva ou negativa.

Por fim, fica entendido que a qualidade alimentar é medida pela imagem obtida dos colaboradores e dos estabelecimentos e para as empresa do setor obter sucesso e atender a demanda crescente, deverá focar seus esboços em uma boa aparência, imagem, e na gestão da segurança alimentar que é a base da qualidade total em alimentação.

4 REFERÊNCIAS

ABNT, ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 22000**: Sistemas de gestão da segurança de alimentos – Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos. Rio de Janeiro, 2006.

ARAÚJO, A. Carlos et al. **Qualidade de serviços em restaurantes finos na cidade de São Paulo**. XII SMEAD - Seminário de Administração, ISSN2177-3866, São Paulo, set. 2010.

BRASIL. Resolução – **RDC N° 216, de 15 de setembro de 2004**. Brasília – DF. Acesso: <<http://www.anvisa.gov.br>>. Acesso em: 28 fev. 2011.

COBRA, Marcos. **Administração de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

DOIN, Eliane. O marketing pessoal na sua trajetória profissional. **Portal do Marketing**, 08 jun. 2003. Disponível em: <<http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/O%20Marketing%20pessoal%20na%20sua%20trajetoria%20profissional.htm>>. Acesso em: 03 mai. 2011.

DONNA, Enzo. **I Seminário de tendências do consumo contemporâneo**. ESOM, 2010. Disponível em: <<http://www.nutrinews.ws/eventos/69-seminario-aponta-tendencias-de-comportamento-do-consumidor-e-destaca-alimentacao-como-elemento-principal-do-cotidiano-brasileiro>>. Acesso em: 15 mar. 2011.

FALCONI, Vicente C., **TQC controle de qualidade total (estilo japonês)**. 8. ed. Nova Lima-MG: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

GERMANO, Maria Izabel S. et al. **Manipuladores de alimentos: capacitar? é preciso. regulamentar?... será preciso? higiene alimentar**. São Paulo. v. 14, n. 78/79, p. 18-22, nov./dez. 2000.

GRONROOS, Chistian. **Marketing: gerenciamento e serviço: a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

HOOLEY, Graham J.; SAUNDERS, John A.; PIERCY, Nigel F.. **Estratégia de marketing e posicionamento competitivo**. 2. ed. São Paulo: Prentice, 2001.

JURAN, Joseph; GRZYNA, Frank. **Controle da qualidade handbook: componentes básicos da função qualidade**. São Paulo: McGraw-Hill/Makron, 1991. Vol.2.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 5. ed. São Paulo: Prentice, 2000.

KOTLER, P e AMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 12. ed. São Paulo: Prentice, 2006.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas S. A., 1998.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceito, exercícios, casos práticos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAZALLA, Warsten. **Análise dos estabelecimentos alimentícios de Primavera (SP)**, Rosana, 2007. 62p. , Dissertação de conclusão de curso, à Universidade Estadual Júlio Mesquita Filho, Unidade de Rosana SP. Disponível em: <<http://biblioteca.rosana.unesp.br/upload/Mazalla.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2011.

MACIEL, Letícia S. M. **Análise da qualidade percebida pelos usuários de serviços logísticos terceirizados: um estudo de caso**. Rio de Janeiro, 2009. 97f., Dissertação de conclusão de curso, Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

MAIA, Ana P. A. & DINIZ, Luciana L. Segurança alimentar e sistemas de gestão de qualidade na cadeia produtiva de frango de corte. **Revista Eletrônica Nutritime**. v. 6, n. 4, p. 992, Artigo Nº 93, Jun./Ago. 2009. Disponível em: <<http://www.nutritime.com.br>>. Acesso em: 08 abr. 2011.

NASCIMENTO, Fénelon Neto. **Roteiro para elaboração de manual de boas práticas de fabricação (BPF) em restaurantes**. 2 ed. rev. São Paulo: Senac, 2005.

SACCOL, Ana L. F., **Sistematização de ferramenta de apoio para boas praticas em serviços de alimentação**. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Ciências Rurais, Programa de Pós-Graduação em Ciência e Tecnologia dos Alimentos, RS, 2007. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=99931>. Acesso em: 8 abr. 2011.

SERAFINI, Cristina F., **A implantação das boas praticas de fabricação em panificação da cidade metropolitana do Recife**. 195 f., Dissertação de mestrado – Universidade Federal do Paraná, 2006. Disponível em: <http://www.bdt.d.ufpe.br/tedeSimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=1359>. Acesso em: 08 mai. 2011.

SLACK, Nigel et al. **Administração da produção**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 1999.

SLOAN, Donald; [Tradução Sonia Bidutte]. **Gastronomia, restaurante e comportamento do consumidor**. Barueri-SP: Manole, 2005.

ZIMMERMANN, Daniele S.C. **Estruturação do sistema de gestão da segurança de alimentos a norma ISO 22000, Curitiba, 2009**. 129 f..Dissertação de Mestrado, Universidade do Paraná. Disponível em: <<http://dspace.c3sl.ufpr.br/dspace/bitstream/1884/18518/1/Dissertacao%20Mestrado%20Danielle%20Zimmermann.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2011.

A EDUCAÇÃO E SUA DIMENSÃO SOCIAL E POLÍTICA

Deneci Nascimento Secchim²
Helio Pettene³

RESUMO

Este artigo aborda o cenário da evolução das políticas educacionais no Brasil, bem como suscita a demanda de gestão e a função social da educação, buscando explicitar o formato que o Estado assumiu frente às políticas educacionais. Nesta perspectiva, ao analisar tais políticas constatou-se que o Estado precisa desenvolver novas capacidades para produzir os resultados que a sociedade brasileira requer, o que implica inovação nas práticas de gestão, com novo paradigma de cultura organizacional. Utilizamos a metodologia da pesquisa bibliográfica, qualitativa de caráter teórico, onde se buscou em diversas referências o embasamento necessário para a fundamentação teórica das idéias argumentadas na pesquisa. Evidenciou-se que as diretrizes nacionais para a educação do final do século XX têm o reflexo da crise econômica e política dos anos 70-80, proclamadas por intercessões até a nova organização da ordem mundial expressa a partir dos anos 90.

PALAVRAS-CHAVE: Políticas Educacionais; Qualidade; Gestão; Função social da educação;

ABSTRACT

This article approaches the educational policies in Brazil, and suscitates the demand for management and the social function of the education, aiming to clarify the format the State assumed towards the educational policies. From this angle, when analysing such policies it was discovered that the State needs to develop new capacities to produce what the Brazilian society requires, which demands innovation in the management practices, with a new educational pattern. We used the literary research, with a qualitative theoretical character, from which several references were taken to get the necessary foundation to support the ideas discussed in this research. It was proved that the national educational policies present at the end of the twentieth century resulted in the political and economical crisis of the 70's and 80's, proclaimed by new intercessions until the new organization of the world order expressed since the beginning of the 90's.

Keywords: Educational policies; quality; management; the education social function .

² Licenciada em Pedagogia, pela FAFIC-ES, com Especialização em Planejamento Educacional, FISG- São Gonçalo – RJ, Especialização em Didática no Ensino Superior, pela UNIVEN- Nova Venécia- ES, Especialização em Gestão Escolar, pela UFES. Pedagoga E Professora na UNIVEN. E-mail: denesecchim@hotmail.com

³ Graduado em Filosofia, pela PUC- PR, com Especialização em Planejamento Educacional, FISG- São Gonçalo – RJ, Especialização em Didática no Ensino Superior, pela UNIVEN – Nova Venécia – ES, Especialização em Gestão Escolar, pela UFES. Diretor na EEEM Dom Daniel Comboni e Professor na UNIVEN. E-mail: heliopettene@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

A educação representa o favorecimento de emancipação humana, portanto, as oportunidades desiguais impulsionam a pobreza, a fome e as possibilidades de crescimento econômico também são reduzidas. Por isso, muitos países com suas peculiaridades e características históricas têm promovido reformas em seus sistemas educacionais, buscando cumprir os princípios de políticas públicas firmados em âmbito internacional e conquistar uma educação para a equidade social.

Os desdobramentos políticos, sociais e éticos do processo produtivo governam novas ideias no que se refere ao preparo de uma nova cidadania, que compreenda o conhecimento, competências, habilidades, iniciativas, capacidade de processar e selecionar as informações, articulação de conhecimentos múltiplos, incluídos no rol das matérias-primas vitais para o desenvolvimento e a modernidade.

Nesse caso, a educação escolar deve ser de fato prioridade nas pautas governamentais e conteúdo dos debates que buscam caminhos para uma reestruturação competitiva da economia, com equidade social, já que é comprovada a relação entre a educação e o desenvolvimento econômico e produtivo das nações. Uma ponte entre a base produtiva e a base técnico-científica.

A educação é um dos setores mais importantes para o desenvolvimento de uma nação. É através da socialização do conhecimento e da informação, em larga escala, que se abrem novas oportunidades e oxigena a mobilidade social. A instituição escolar tornou-se espaço de grande importância para a ascensão social. A educação exige urgência para preparar e constituir uma cidadania no país capaz de aflorar o seu desenvolvimento econômico, cultural e político.

Este artigo pretende focar as políticas educacionais na agenda das políticas públicas apresentando uma síntese sobre a sua historicidade, o papel do Estado e a intervenção nas questões sociais, contextualizando a gestão e a função social da educação.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 EVOLUÇÃO DAS POLÍTICAS EDUCACIONAIS

A análise conjuntural de política educacional como política pública é um procedimento contemporâneo. Contextualizar a educação no enfoque da materialização e intervenção do Estado face às políticas sociais favorece a ampliação do debate e da reflexão sobre a temática.

Brito (2001) faz uma análise histórica que muito contribui na compreensão do formato que o Estado assumiu frente às políticas educacionais desde o início do desenvolvimento capitalista. Para ele, no campo educacional, a hegemonia do setor privado confessional existente no Brasil desde a colônia, ainda tem ressonância na educação, uma vez que a ruptura com o passado não se solidificou.

Os anos 20 são marcados pelo confronto aberto entre a igreja católica e educadores defensores das demandas públicas de uma educação que correspondessem às exigências da vida econômica, política e social, com a bandeira de que educação não é privilégio.

Na década de 1930, uma nova sociedade capitalista se forma com características próprias que, mesmo com a manutenção de padrões anteriores de organização social, configura-se uma etapa de conciliação em torno dos interesses econômicos e políticos tradicionais que dão lugar às novas forças econômicas que exigem paradigmas de organização, gestão e legislação favoráveis ao desenvolvimento econômico. Este desenvolvimento propiciou também a expansão da rede pública de educação. É nesta década que se consolida uma política educacional então caracterizada por um sistema educacional, ainda que a sua implantação não divergisse das demais políticas sociais brasileiras, pois era enquadrada no modelo seletivo e excludente, representada pelo dualismo: de um lado a qualificação das classes favorecidas e, de outro, a exclusão de grande camada populacional da escolarização.

Para Oliveira (1999), a década de 50 se apresenta como um período de referência ao estudar as políticas educacionais, que em função da modernização da economia através da industrialização, passa a exigir da classe trabalhadora melhores e maiores quesitos educacionais. A educação formal é absorvida como meio de ascensão social.

A partir da década de 50, as teses da CEPAL reforçam a intervenção do Estado na economia como eixo impulsionador de um projeto desenvolvimentista embasado na industrialização, considerado como mecanismo suficiente para promover o desenvolvimento e corrigir as desigualdades sociais.

Naquele momento, a busca de superação do atraso e as teses desenvolvimentistas reforçavam a intervenção do Estado como produtor de mercadorias e serviços. O Estado torna-se elemento central de acumulação e expansão do capital em detrimento do acesso da população a bens e serviços e excluindo dos direitos básicos grande parte da população (BRITO, 2001, p. 133).

Neste caso, a intervenção do Estado na economia vem beneficiar os grupos empresariais, maximizando os interesses da burguesia, enquanto as classes dominadas ficam submetidas à exclusão das decisões políticas e da cidadania civil e social. A intervenção do Estado na gestão da Política se processava de forma centralizada e verticalizada, enfocando o controle social.

No Brasil, o Estado intermediou os interesses das classes dominantes, associando-se a eles e criando condições para a reprodução da força de trabalho dentro de regras de submissão. As políticas educacionais tiveram papel importante na manutenção da ordem social, na dominação de corpos e mentes e na exclusão social (BRITO, 2001, p. 134).

Ao final da década de 70, face às manifestações políticas que favoreceram o processo de abertura no país, bem como a chegada do novo sindicalismo, o movimento em defesa da educação pública e gratuita foi marcante e expressivo.

Se, por um lado, a década de 1980 é considerada perdida quando se refere aos avanços do potencial econômico do país, por outro se destaca o desenvolvimento dos direitos civis, políticos e sociais, os quais conjeturam os movimentos sociais que reivindicavam melhorias nas condições básicas de vida da população, representavam “um despertar da consciência de direitos” que favoreceu a evolução dos direitos sociais neste período (CARVALHO, 2004, p. 184).

Foi contra este descompasso que os segmentos sociais organizados em defesa da escola pública e gratuita, extensiva a todos, estamparam sua indignação e seu descontentamento. Denunciam o caráter centralizado dos planejamentos globais pela via autoritária do poder estatal e questionam a lógica que preside a identificação público-estatal.

A questão educacional, a partir dos anos 80, deixa de ser vinculada ao crescimento econômico e passa a ser tratada como questão política em decorrência do movimento de denúncias das instituições autoritárias, resultante de uma nova concepção de direitos de cidadania que questiona a atuação do Estado. Entretanto, as políticas sociais ainda não ganham cor e forma para atingir a imprescindível universalização, articuladas com a inserção dos cidadãos, enquanto portadores de direitos.

As mobilizações populares foram de suma importância, nas décadas de 70 e 80, pela luta ao direito à educação e marcada pela universalização do ensino. Inicialmente há uma preocupação com o acesso, a garantia de vagas para todos. Em seguida, vem a luta pela qualidade da educação pública com vistas à permanência na escola. A partir do momento em que a educação constitui-se um direito de todos, o eixo econômico da busca pela escolarização toma sentido mais político, inserido nas noções de sociedade civil, cidadania e participação.

Leher (2002, p. 210) suscita que:

[...] a luta dos movimentos sociais deve assegurar que, no século XXI, o país tenha uma educação para a pessoa humana e não para ‘recursos humanos’. Para tanto, mudanças profundas devem ser conquistadas no Estado capitalista para que o Estado possa garantir educação de alta qualidade para todos os que possuem um rosto humano.

As lutas pela democratização da sociedade brasileira, em que os movimentos sociais pressionam por novos projetos de políticas sociais, são decisivas para reposicionar o Estado na sua relação com a sociedade civil. Na construção desse processo, não se pode perder de vista que,

[...] As políticas educacionais atuais atuam na contracorrente da afirmação da cidadania e da construção de um espaço público. No âmbito das políticas educacionais, constata-se a ausência de discussão das prioridades educacionais pela sociedade civil e pelos interlocutores qualificados: educadores, dirigentes municipais, movimentos sociais [...] (BRITO, 2001, p.138).

A emancipação política é uma dimensão do processo de emancipação humana que pressupõe mecanismos de luta e potencialização dos movimentos sociais que saibam entender a realidade e agir sobre esta realidade, o que confirma Bobbio (apud VACCA, 1991, p.144)

“[...] não pode existir uma emancipação humana que não passe por uma emancipação política”.

A Constituição Federal de 88 reafirmou a noção de caráter público da educação, que deve ser atribuída à pressão das diversas forças sociais, consolidando importante parâmetro na questão do financiamento das políticas públicas e, decisivamente, instaurou-se a partir desta legislação a definição de políticas educacionais que se apresentam na reforma em todos os níveis da educação brasileira.

O processo de reforma do Estado no Brasil manifesta-se pela modernização, racionalização e privatização que se configura pela minimização da intervenção do Estado no que se refere às políticas públicas. A análise das políticas educacionais pressupõe a necessidade de compreender como se delinham as prioridades e compromissos frente aos novos padrões de intervenção estatal, impostos pelo modelo neoliberal.

Oliveira (1999, p. 69) traz uma distinção entre os três períodos tomados de referências e marcados por importantes movimentações no campo educativo, que ajudam a compreender as reformas na educação a partir da década de 90: 1ª referência: anos 50 até meados de 70 – Educação e desenvolvimento; 2ª referência: meados de 70 até final dos 80 – Educação e democracia; 3ª referência: anos 90 – Educação e equidade social.

Assim sendo, a partir dos anos 1990, com a reforma do Estado e da gestão, Dourado (2001) afirma que em toda a América Latina, a área educacional vivencia mudanças no papel social da educação e da escola, e é incisivo ao dizer que,

[...] Nos anos 1990, o Brasil intensifica ações políticas e reformas educacionais em sintonia com a orientação de organismos internacionais, cuja tradução mais efetiva é expressa pela nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. (LDB, Lei nº 9.394/96). [...] sintonizada com as premissas neoliberais e consubstanciada em uma sucessão de decretos que a antecedem, redireciona o paradigma da educação e da escola no Brasil [...]. DOURADO, 2001. p. 50).

As reformas dos anos 90 são fundamentadas na historicidade educacional nas décadas anteriores. Neste cenário é perceptível a sintonia das políticas educacionais implementadas pelo governo federal nos anos 90 com os princípios dos organismos multilaterais, particularmente articulados pelas teses do Banco Mundial, que suscitam novas formas de regulação e gestão da educação no país. O Estado deixa de ser o principal executor e se coloca numa instância que coordena e controla, preconizando a descentralização administrativa, pedagógica e financeira das escolas, numa perspectiva de redução de responsabilidade e de gastos.

É uma década cujos debates educacionais estiveram pautados no contexto de reestruturação produtiva e de globalização da economia, com a marca da flexibilidade. Para Oliveira (2001, p. 105) a década de 1990 pode ser assim caracterizada:

[...] um período fecundo em termos de formulação de propostas no campo educacional no Brasil, sobretudo nos aspectos concernentes à sua gestão. Ao longo desses anos foram sendo introduzidas mudanças na administração dos sistemas de ensino em âmbito municipal,

estadual e federal, que resultaram numa grande diversidade de experiências na gestão da educação.

Somente nos anos 90, são tomadas medidas que impulsionaram a distribuição de competências e recursos na gestão educacional, marcados por muitas iniciativas de reforma dos sistemas públicos de ensino, em todas as esferas de governo, visando o ajuste necessário à política que deveria nortear a educação, suas formas de financiamento, controle e gestão. Para Barroso (1998) é um período em que assiste-se a uma alteração significativa do papel do Estado nos processos de decisão política e de administração da educação, no sentido de transferir poderes e funções de âmbito nacional e regional para o âmbito local.

A Conferência Mundial sobre Educação para Todos, realizada em Jomtien, em março de 1990, traz a tentativa de construção de um consenso em torno da educação para todos com equidade social, sobretudo para os países mais pobres do mundo.

Oliveira (1999) afirma que o termo equidade sempre esteve presente nas políticas educacionais brasileiras, referindo-se ao reconhecimento do direito de cada um e pautando-se sempre pela justiça e moderação. Para esta autora a conotação atribuída à equidade social no atual momento muda de foco:

O conceito de equidade social, da forma como aparece nos estudos produzidos pelos Organismos Internacionais ligados à ONU e promotores da Conferência de Jomtien, sugere a possibilidade de estender certos benefícios obtidos por alguns grupos sociais à totalidade das populações, sem, contudo, ampliar na mesma proporção as despesas públicas para esse fim. Nesse sentido, educação com equidade implica oferecer o mínimo de instrução indispensável às populações para sua inserção na sociedade atual.

As diretrizes para as reformas educacionais dos anos 90 defendem a formação da força de trabalho apta e adaptável às mudanças frequentes do mercado, e em lugar da igualdade de direitos é oferecida a equidade social, estendendo para todos o que se gastava só com alguns.

É sabido que a educação para a equidade social ganhou expressão a ponto de suscitar novos mecanismos que favorecessem a igualdade de oportunidade. O FUNDEF e, posteriormente, o FUNDEB são exemplos da importância estratégica de apoio financeiro e da intervenção do governo federal na organização e regulamentação das competências dos Estados e Municípios. Surge um novo paradigma nas relações entre os entes federados ao atribuir relativa autonomia aos municípios e às escolas, direcionados pelas políticas de descentralização, autonomia e gestão.

Mello (2002) defende que a delegação de maior autonomia e poder de decisão às escolas não implica debilitar o papel do Estado, mas, ao contrário, em fortalecer sua governabilidade. E remete a uma reflexão em torno do conceito de descentralização:

Por descentralização não se entende a simples transferência de encargos sem os recursos necessários, nem o desmonte de serviços, nem a delegação de funções, que mantém concentrado no nível central todo o poder de decisão. A descentralização, aqui proposta, que terá como objetivo último o fortalecimento da organização escolar e sua

maior autonomia, se constituirá num processo de redefinição do papel das instâncias centralizadas do aparato estatal e de políticas pactuadas com instâncias intermediárias (MELLO, 2002. p. 82).

Esta autora assegura que para um processo de descentralização eficaz, nesse novo padrão de intervenção, o Estado deve atuar como eixo da coordenação, articulado com suas instâncias federal e estadual. A essas instâncias cabe conduzir a política educacional em sentido amplo, garantindo que não se percam os objetivos estratégicos, assegurando a gratuidade e equidade.

Diante deste cenário, a educação é convocada, talvez prioritariamente, para expressar uma nova relação entre desenvolvimento e democracia, como um dos fatores que podem contribuir para associar o crescimento econômico à melhoria da qualidade de vida e à consolidação dos valores democráticos (MELLO, 2002. p.31).

Neste sentido, Neves (2002, p.174) também traz uma análise com o argumento de que a discussão da relação entre democracia e educação escolar aos poucos se desloca para a necessidade de se pensar qual a efetiva contribuição desta educação para a construção da democracia econômica, política, social e cultural. E reforça seu pensamento ao dizer que:

[...] é necessário pensar a educação escolar inserida em um projeto democrático de massas de sociedade e de educação para os dias atuais. Ou seja, pensar concretamente, como pode a educação escolar contribuir para a reconstrução da soberania nacional, com a socialização da riqueza, do poder e do saber em nosso país [...].

O pensamento destas pesquisadoras fornece elementos para entender que a educação deve ocupar lugar central quando se almeja crescimento e desenvolvimento, seja em função do impacto tecnológico sobre o processo produtivo e a gestão do trabalho, como também, pelas exigências da cidadania moderna nas sociedades plurais, pela necessidade de revalorizar a ética nas relações de trabalho e sociais.

O que fundamenta as políticas educacionais é o reconhecimento e a garantia do direito a educação para todos, indistintamente, por tratar-se de um direito humano essencial para a realização do projeto de vida pessoal, como também dos projetos coletivos sociais e culturais. Este direito vai muito além do ingresso na escola, uma vez que a educação é um instrumento de promoção da cidadania que agrega a gratuidade, a diversidade, a inclusão, a equidade, a permanência e a qualidade do ensino.

O Estado, como gestor e provedor direto da educação pública, deve promover intervenção no campo educacional, visando maior impacto do desenvolvimento educativo na democratização social. Trata-se de uma ação que requer a continuidade de políticas com diferenciados paradigmas de gestão estratégica, o que implica novos enfoques, novas prioridades. Mello (2002) defende que o poder público deva assumir um papel coordenador e que o padrão de intervenção do Estado no setor educacional seja norteado por um conjunto de estratégias diferenciadas para a solução de problemas claramente identificados e caracterizados. O padrão de gestão imprime uma forma de conduzir o processo de formulação e implantação de políticas que deve permear o sistema como um todo, respeitando as características de natureza nacional, estadual ou local.

Mello (2002, p. 79) faz interessante comparativo entre padrão de gestão e planejamento, argumentando que:

[...] o padrão de gestão visa a objetivos de curto e médio prazo; levanta o maior número de alternativas possíveis para o futuro mais remoto e, reconhecendo a grande dose de incerteza, procura deixar uma ampla margem para ações de ajustes; e dá grande peso às prioridades na medida em que elas indicam onde iniciar os cursos de ação no curto prazo.

Esta proposta incentiva a ideia de que a governabilidade democrática parte dos desafios imediatos da educação escolar, transformando-os em expressão de capacidade institucional de formular demandas, produzindo e concretizando respostas adequadas aos problemas detectados.

No Brasil, está em curso um novo ciclo de desenvolvimento, iniciado há pouco mais de uma década onde a transformação das estruturas sociais brasileiras e a consolidação do ambiente democrático no país, exigem um Estado cada vez mais ágil na identificação de demandas, eficaz no desenho de soluções e efetivo na implementação de políticas. (Secr. Gestão, 2009, p.5).

Neste redesenho, o governo e o Estado necessitam de legitimidade na definição das políticas educacionais, pois “uma política pública se constitui a partir de uma questão que se torna socialmente problematizada. A partir de um problema que passa a ser discutido amplamente pela sociedade, exigindo a atuação do Estado” (AZEVEDO, 1997, p. 61). Portanto, é preciso um modelo de gestão pautado numa organização de estrutura horizontal, em que favoreça a crescente participação cidadã na formulação, na implementação, na avaliação e no controle das políticas públicas.

Azevedo (1997, p. 59), ao discutir a educação como política pública, faz uma relevante consideração sobre os reflexos dessas políticas na instituição escolar:

[...] tomando-se inicialmente a política educacional como exemplo, não se pode esquecer que a escola e principalmente a sala de aula, são espaços em que se concretizam as definições sobre a política e o planejamento que as sociedades estabelecem para si próprias, como projeto ou modelo educativo que se tenta por em ação. O cotidiano escolar, portanto, representa o elo final de uma complexa cadeia que se monta para dar concretude a uma política [...].

Em se tratando de políticas educacionais é um percurso cuja discussão deve articular tais políticas a processos mais amplos do que os aspectos intraescolares sem, no entanto, perder de vista a função social da escola, a sua organização, a dinâmica pedagógica, as expectativas de aprendizagem, cultura e gestão. Ou seja, as dimensões intra e extraescolares devem ser consideradas de maneira articulada na efetivação de uma política educacional direcionada à garantia de educação básica e superior de qualidade para todos.

2.2 GESTÃO E FUNÇÃO SOCIAL DA EDUCAÇÃO

Na primeira parte deste artigo, procedemos a uma análise histórica sobre a inclusão da educação nas políticas públicas, contextualizando as políticas educacionais adotadas.

A educação contemporânea aflora a necessidade constante da reflexão sobre a função social da educação e da escola no processo de formação do cidadão como sujeito histórico. Nesta perspectiva, abordaremos a concepção e a função da educação como processo histórico.

Um dos desafios que o Estado e a sociedade brasileira precisam enfrentar na construção das políticas de Estado para a educação está contido no documento final da Conferência Nacional de Educação 2010, que trata de:

Indicar, para o conjunto das políticas educacionais implantadas de forma articulada entre os sistemas de ensino, que seus fundamentos estão alicerçados na garantia da universalização e da qualidade social da educação em todos os seus níveis e modalidades, bem como da democratização de sua gestão (CONAE, 2010,p.13).

Este documento sinaliza que os pontos acima mencionados são imprescindíveis para assegurar, com qualidade, a função social da educação e das instituições educativas, ou seja, a educação inclusiva; a diversidade cultural; a gestão democrática e o desenvolvimento social.

Para discutir a função social da educação e da escola parte-se do pressuposto de que é uma prática social que se desenvolve nas relações sociais que os homens estabelecem entre si, seja na escola ou em outros segmentos e organizações da sociedade. Ao articular a gestão às finalidades educacionais, a escola estará garantindo, na prática, a sua função educativa social. Para compreender esta dinâmica SOUZA et al (2005, p.3) teorizam que:

[...] a escola é um dado cultural, é uma elaboração histórica dos homens. Este é um espaço por excelência, onde gestores de escola e de políticas públicas e educadores se educam, elaboram sua forma de compreender o mundo, a educação, a humanidade e o próprio conhecimento [...].

A educação, como direito humano inalienável do cidadão, é uma prática constituída e constituinte das relações sociais mais amplas, cujo processo de formação se dá de forma contínua ao longo da vida. Como prática social, a educação tem as instituições educativas como espaços privilegiados de garantia de direitos, mas não exclusivos, por isso é preciso atentar para as demandas da sociedade, como parâmetro para o desenvolvimento das atividades educacionais. “Como função social, cabe reconhecer o papel estratégico das instituições da educação básica e superior na construção de uma nova ética, centrada na vida, no mundo do trabalho, na solidariedade e numa cultura de paz [...]” (CONAE, 2010, p. 29).

No processo de formação dos homens como sujeitos históricos, é preciso ter clareza da concepção de educação e a função social da escola como uma construção histórica.

A concepção de educação [...] fundamenta-se numa perspectiva crítica que conceba o homem na sua totalidade, como ser constituído pelo biológico, material, afetivo, estético e lúdico. Portanto, no

desenvolvimento das práticas educacionais precisamos ter em mente que os sujeitos dos processos educativos são os homens e suas múltiplas e históricas necessidades (MEC/SEB, 2004, p. 39).

A educação constituída como o primeiro direito social é definida em nosso ordenamento jurídico, como direito do cidadão e dever do Estado. Os diferentes atores envolvidos nessas obrigações devem liderar a efetivação desse direito no âmbito de suas atribuições.

A educação é um bem público de caráter próprio por implicar a cidadania e seu exercício consciente. E por se tratar de um direito reconhecido, precisa ser garantido, isto é, que esteja inscrito no coração de nossas escolas cercados de todas as condições, como enfatiza Cury (2005).

A função social da escola pode ser vista no sentido de um instrumento de diminuição das discriminações e de uma maior igualdade de oportunidades entre as classes sociais e os indivíduos, consolidando a convivência em sua pluralidade.

Frigotto (1999) defende que a escola é uma instituição social que, mediante sua prática no campo do conhecimento, valores, atitudes, articula determinados interesses e desarticula outros e, nesta contradição, está a possibilidade da mudança.

A contribuição significativa da escola para a democratização da sociedade e para o exercício da democracia participativa fundamenta e exige a gestão democrática. A construção de uma escola pública democrática, plural e com qualidade social demanda a consolidação e o interrelacionamento dos diferentes órgãos colegiados de caráter deliberativo. No desempenho de sua função social, a escola precisa ter clareza que o processo de formação para uma vida cidadã e, portanto, de gestão democrática, passa pela construção de mecanismos de participação da comunidade escolar.

Precisamos construir uma escola que se ajuste à mudança de paradigmas educacionais, que contemple a multiculturalidade, a diversidade, o pluralismo, que tenha relações mais flexíveis e democráticas, dentro de um conceito de globalidade curricular.

Para concretizar a escola cidadã, ela deve se preocupar com o planejamento de ensino, metodologia, conteúdo e avaliação, objetivando desempenhar a sua função social de formadora de sujeitos históricos e críticos. Esse processo se constrói no seu fazer pedagógico, produzido em meio às resistências e também na perspectiva de se construir a escola de todos e para todos.

Se se pretende inscrever a escola na ordem das mudanças instituídas e exigidas pelo atual momento histórico, é preciso que a ação educativa esteja estruturada dentro da intencionalidade social e política, articulando essa ação a um projeto histórico que define os fins da educação escolar.

A fim de atender as exigências na formação do cidadão no âmbito educacional, torna-se necessária a prática social da educação para atendimento das necessidades específicas, respeitando e criando condições para o desenvolvimento de suas potencialidades.

É inegável que a escola tem como função social formar cidadãos críticos e bem informados, em condições de compreender e atuar no mundo em que vive. Esta função deve estar

fundamentada na autonomia, na inventividade, nas relações de colaboração, na coresponsabilidade e solidariedade.

Diante da riqueza cultural mediadora do saber constituinte, cabe à escola assegurar essa apropriação e construção das condições subjetivas do cidadão, oportunizando-o para que tenha presença crítica e inovadora no seu tempo e lugar. “A formação da pessoa para a autonomia, como construtor de sua história e de seu entorno, constitui a função da educação” (MEC/SEB, 2004, p. 45).

Assim, a escola, no desempenho de sua função social de formadora de sujeitos históricos, precisa ser um espaço de sociabilidade que possibilite a construção e socialização do conhecimento historicamente produzido, tendo em vista que este conhecimento não é dado *a priori*. Trata-se de conhecimento vivo e que se caracteriza como processo em construção (MEC/SEB, 2004, p. 40).

Contudo, não está somente nas mãos dos participantes da escola mediações para o fortalecimento de sua função social, cabe aos órgãos públicos intervenções concretas que visem resgatar o valor social dos intelectuais trabalhadores e a unidade de uma educação pública crítica e comprometida com a transformação social.

Dessa maneira, a elaboração do projeto político-pedagógico objetivando educar cidadãos pró-ativos, deve ir além de conhecimentos e estar inserido no mundo atual, deve englobar o pensar, o sentir e o agir, qualidades inerentes a um sujeito crítico, sensível, respeitoso, solidário.

A cultura organizacional do gestor é decisiva para o desempenho da função social da escola. São várias as situações problematizadoras vividas no âmbito escolar, como: falta de professores, cumprimento de horário e atitudes que assegurem a seriedade, o compromisso com o trabalho de ensino e aprendizagem. É importante, como diz Paro (2002), que o dirigente escolar compreenda os obstáculos para que possa criar condições visando sua superação, envolvendo a comunidade nas instâncias decisórias da escola.

Cabe ao gestor o papel de assumir e liderar a efetivação do direito à educação e sua política social, no âmbito de suas atribuições no espaço escolar, fazendo uma gestão de processos político-pedagógicos, pautados em ações colegiadas.

Pensar a função social da escola implica problematizar a escola, no sentido de repensar o seu próprio papel, sua organização e os atores que a compõem. No documento da CONAE (2010, p. 48) explicita que uma das garantias para a construção de princípios e base na efetivação de políticas de Estado direcionadas à educação básica e superior de qualidade é:

O reconhecimento de que a qualidade da educação básica e superior para todos/as, entendida como qualidade social, implica garantir a promoção e atualização histórico-cultural em termos de formação sólida, crítica, ética e solidária, em sintonia com as políticas públicas de inclusão, de resgate social e do mundo do trabalho, tendo em vista, principalmente, a formação sociocultural do Brasil.

Logo, depreende-se que uma educação de qualidade social envolve múltiplas dimensões para produzir uma formação de qualidade socialmente referenciada, uma vez que é caracterizada pelo conjunto de fatores intra e extraescolares, o que a torna um fenômeno complexo, que requer a concretude de uma definição de padrões de qualidade já expressa na LDB e no PNE.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho propiciou os estudos bibliográficos que fundamentaram este artigo, no que tange ao contexto histórico e filosófico das políticas da educação brasileira e aos aspectos da função social.

Estabelecer políticas para a educação nacional é um grande desafio para o Estado e para a sociedade organizada, sobretudo quando se pretende tomar a questão da qualidade como parâmetro para definição das diretrizes, metas e ações.

A educação é um processo que possibilita aos cidadãos compreender para transformar a realidade sócio-política e econômica, o que pressupõe assegurar a qualidade social da educação e das instituições de ensino.

Assim sendo, é preciso dar novo sentido a escola com uma prática educativa que dê resposta a sua função social e corresponda às demandas que a sociedade requer, culminando na formação ética e solidária de cidadãos críticos e pró-ativos.

Articular as políticas educacionais com a qualidade social da educação implica na política de gestão que consolida a democratização do ensino e no compartilhamento das atribuições, responsabilidades e assegure o financiamento da educação, de modo a contribuir com o direito de aprendizagem.

4 REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Janete M. Lins de. **A educação como política pública**. Campinas: Autores associados, 1997.

BRASIL. MEC/SEB. **Conselho escolar e o respeito e a valorização do saber e da cultura do estudante e da comunidade** / elaboração Igenes Pinto Navarro et al. Brasília: MEC/SEB, 2004 p. 39 (caderno 3)

BRASÍLIA, Secretaria de Gestão. **Inventário das principais medidas para a melhoria da gestão pública no governo federal brasileiro**, 2009

BRITO, Vera Lúcia Alves de. O público, o privado e as políticas educacionais. In. OLIVEIRA, Dalila Andrade (org) **Política e trabalho na escola**. 2. ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

CARVALHO, José Carvalho de. **Cidadania no Brasil, o longo caminho**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2004 REESCREVER

Construindo o sistema nacional articulado de educação: o plano nacional de educação, diretrizes e estratégias de ação. **Conferência Nacional de Educação- CONAE**, 2010

CURY, Carlos R. **O Direito à Educação**: Um campo de atuação do Gestor Educacional na Escola. Brasília: Escola de gestores, 2005.

DOURADO, Luiz Fernandes. Reforma do Estado e as políticas de formação de professores nos anos 90. In: DOURADO, Luiz Fernandes; PARO, Vitor Henrique (orgs). **Políticas públicas & educação básica**. São Paulo: Xamã, 2001.

DUARTE, M. R.T. (orgs) **Política e trabalho na escola**: administração dos sistemas públicos da educação básica. Belo Horizonte: Autêntica, 1999.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Educação e a crise do trabalho real**. 3ª ed. São Paulo, Cortez, 1999.

LEHER, Roberto. Movimentos sociais, democracia e educação. In: FÁVERO, O.; SEMERARO, G. (orgs). **Democracia e construção do público no pensamento educacional brasileiro**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2002

MELLO, Guiomar Namó de. **Cidadania e competitividade: desafios educacionais do terceiro milênio**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

NEVES, Lucia Maria Wanderley. As massas trabalhadoras começam a participar do banquete, mas o cardápio é escolhido à sua revelia, ou democracia e educação escolar nos anos iniciais do século XXI. In: FÁVERO, O SEMERARO, G.(orgs). **Democracia e construção do público no pensamento educacional brasileiro**. Petrópolis-RJ: Vozes, 2002.

OLIVEIRA, Dalila Andrade. Política educacional nos anos 1990: educação básica e empregabilidade. In, DOURADO, L. F.; PARO, V. H. (orgs) **Políticas públicas & Educação básica**. Belo Horizonte: Autêntica, 2001.

OLIVEIRA, Dalila Andrade. As reformas em curso nos sistemas públicos de educação básica: empregabilidade e equidade social. In: OLIVEIRA, D. A.; DUARTE, M. R. T.(orgs). **Política e trabalho na Escola**: administração dos sistemas públicos da educação básica. Belo Horizonte: Autêntica, 1999.

PARO, Vitor Henrique. **Gestão democrática da escola pública**. 3. ed. São Paulo: Ática, 2002.

SOUZA, Ângelo Ricardo de Souza (et al). Coleção gestão e avaliação da escola pública. **Projeto político-pedagógico**, v.3, Curitiba: UFPR/PROGRAD, 2005.

VACCA, Giuseppe. Discorrendo sobre socialismo e democracia. In;BOBBIO, Norberto et al. **O marxismo e o Estado**. Rio de Janeiro: Graal, 1991. Tradução de Frederica L.; Boccardo e Renée Levie.

O PORTUGUÊS QUE ASSOMBRA O BRASILEIRO

Claudiane de Souza⁴
 Franks Mauro Targa Faria⁵
 Mirian Xavier de Almeida⁶
 Manuela Tiburtino⁷

RESUMO

A Língua Portuguesa tem como finalidade servir de instrumento de comunicação entre as pessoas, com o objetivo de ensinar algo. A Língua Portuguesa anda assombrando os brasileiros com suas constantes variações, umas aceitáveis, outras não. É o caso do novo acordo ortográfico; há pessoas que são a favor das mudanças e outras não. Essas tais mudanças ocorrem na música, na ortografia, na fala, entre outros. Entretanto, encontramos algumas dificuldades, como a falta de comunicação, falta de entendimento, dificuldades de acesso aos meios mais avançados de tecnologia. Com isso, milhares de brasileiros, falantes da Língua Portuguesa, ficam à deriva, incertos sobre o uso de sua própria língua.

PALAVRAS-CHAVE: Língua, Variação, Ortografia.

ABSTRACT

The Portuguese language has as its goal to serve as a means of communication between people, aiming to teach something. The Portuguese language has been terrifying the Brazilian people because of its constant variations. Some of them are acceptable and some others are not. Thus, regarding the new orthographical agreement, there are some people who agree with it and some others who don't. Such variations occur in the music art, orthography, speaking, and so on. However, some difficulties were found, like: the lack of communication and troubles to get access to the most advanced technological means. Consequently, millions of Brazilian people, the Portuguese language speakers, are left aside, unaware of the uses of their own language.

Keywords: language; variation; orthography

1 INTRODUÇÃO

O artigo aborda a questão onde a Língua Portuguesa anda assombrando o povo brasileiro, levando em conta que esse é um campo importantíssimo em Letras. O tema é atual e o principal enfoque é a variação na Língua Portuguesa no dia a dia dos cidadãos, sendo no ambiente escolar, familiar ou social. Por isso, acredita-se que essas variações não podem ser consideradas um “erro” sem se fazer alguns questionamentos e responder o “porquê” de tal fato.

⁴ Aluna do 6º período do Curso de Licenciatura Plena de Letras da Faculdade Capixaba de Nova Venécia.

⁵ Aluno do 6º período do Curso de Licenciatura Plena de Letras da Faculdade Capixaba de Nova Venécia.

⁶ Aluna do 6º período do Curso de Licenciatura Plena de Letras da Faculdade Capixaba de Nova Venécia.

⁷ Coordenadora dos cursos de Letras e Pedagogia da Faculdade Capixaba de Nova Venécia. Graduada em Letras, habilitação em Língua Portuguesa, Língua Espanhola e Respektivas Literaturas.

A língua portuguesa em nosso país passa por uma aceitação e uma não aceitação, onde alguns brasileiros aceitam as variações e outros acreditam que é uma regra e nunca será quebrada. Segundo a Revista Língua Portuguesa, “não defendendo que todas as construções, de todas as pessoas em todas as circunstâncias sejam aceitas, mas aquelas que as pessoas cultas não percebem mais como erro”.

É através da leitura e dos meios de comunicação que o povo brasileiro encontrou formas, maneiras de entender, viver, aceitar e aprender tudo que ocorre com a Língua de forma positiva. Por isso, o presente artigo objetiva apresentar alguns exemplos de variações da língua, com o intuito de demonstrar alguns dos mistérios existentes nessa língua, que acompanha cerca de 190.000.000 (cento e noventa milhões) de habitantes no seu dia a dia.

Assim, suportar o “erro” é, na verdade, perfeitamente explicável: trata-se do prosseguimento de uma tendência muito antiga no português (e em outras línguas) que os falantes rurais ou não escolarizados levam adiante. Esse fenômeno tem até um nome técnico na linguística histórica: Rotacismo. Esse é só um mínimo exemplo de que tudo o que é chamado de erro tem uma explicação científica, tem uma razão de ser, que pode ser de ordem fonética, semântica, sintática, pragmática, discursiva, cognitiva etc. Falar em erro na língua, dentro do ambiente pedagógico, é negar o valor das teorias científicas e da busca de explicações racionais para os fenômenos que nos cercam. (BAGNO, 2006).

2 DESENVOLVIMENTO

A Língua Portuguesa é o idioma oficial de diversos países e considerada a língua nacional, materna e oficial dos brasileiros. Ela é responsável pela sistematização das regras que regem nossa fala e escrita. Todavia, a mesma língua que carrega nossa identidade civil e cultura é responsável por situações no mínimo “espantosas ou assombrosas”.

Quem nunca ficou embaraçado, sem saber que palavra ou expressão seria mais adequada usar em um texto sem, contudo chegar a uma resposta satisfatória? Dificuldades é algo comum quando se trata de desvendar os mistérios desta língua.

É possível citar as palavras parônimas, que são uma fonte constante de tropeços, afinal por terem grafia parecida são comuns os erros por distração.

- Quem nunca disse: - Este peão (aquele que anda a pé) é meu, quando na verdade queria dizer: este pião (brinquedo) é meu?

Outro exemplo:

- Uma mãe se dirige à filha dizendo: - Pegue outro quilo de trigo na despensa (desobrigar), quando deveria dizer: Pegue outro quilo de trigo na despensa (lugar onde se guarda alimentos).

Pura distração, agora, quando o assunto é a escrita de palavras homófonas (de mesmo som). Todos os alunos querem fugir, afinal quem realmente consegue fazer diferença? Só decorando! Veja: “sessão, seção, cessão”. A primeira é a duração de um evento; a segunda é divisão de departamentos; a terceira significa doação, ceder. Imagine a seguinte situação:

- “A sessão extraordinária dos vereadores para a votação da cessão do terreno à escola pública efetuar-se-á na seção 23 do bloco B”.

Quem não está condicionado e com o significado treinado na mente não escreve isso e quem lê fica até confuso. Para quem ouve parece redundância, ninguém para a leitura de um jornal e vai procurar um dicionário, ficando confusão por confusão.

E quando a língua portuguesa esbarra na concordância do singular do sujeito composto? Napoleão Mendes em sua gramática metódica da língua portuguesa afirmou:

“Todos nós sabemos que, na linguagem padrão, um sujeito composto por mais de um núcleo, leva o verbo para o plural, pelo fato de concorrer na ação verbal mais de um praticante”. (ALMEIDA, Napoleão Mendes de. **Gramática metódica da língua portuguesa**. Saraiva, 46º Ed., 2008. p.449).

Se o sujeito for composto é mais do que um, e assim tudo deveria ir para o plural, a não ser que:

- 1º. Sujeito composto vier posposto ao verbo, este (o verbo) irá para o plural ou concordará com o núcleo do sujeito mais próximo.
- 2º. Se o sujeito vier antes do verbo no singular ou plural.
- 3º. Se o sujeito composto for formado por diferentes pessoas gramaticais, o verbo irá para o plural na pessoa que tiver prevalência, mas os escritores famosos vivem quebrando esta regra.

Ex.: “Foi o que fizemos. Capitu e eu (regra)

Segundo A. Garret “...Deus e tu são testemunhas...” Este autor preferiu a terceira pessoa na concordância (tu e ele = a vocês, em vez de tu e ele = vós). Os defensores exclusivos da norma culta deveriam se perguntar: na pressa, algum brasileiro, famoso como é pelo “jeitinho”, vai parar para discutir isso?

No primeiro semestre de 2010 o museu da Língua Portuguesa – SP expôs a amostra “Menos: o certo do errado o errado do certo”, cujo objetivo era demonstrar as variações sincrônicas e diacrônicas que uma língua sofre.

Entretanto, quem realmente sofre são os usuários da variante desta língua. Quando alguém ouve palavras como: teia, pranta e fosfro, a primeira tendência é corrigir: telha, planta e fósforo, contudo não se percebe ou não é levado em conta a evolução histórica dos vocábulos capazes de comprovar que um dia esta variante linguística era usada como norma padrão (por Camões). “Que dizer de palavras como: loura, loira e lôra se não que a nossa língua voa enquanto a norma culta se arrasta?” (Marcos Bagno).

Bem, disse Bagno: “A língua escrita é só uma representação simbólica da língua falada e não um retrato fiel dela. Por isso, embora a ortografia de cada palavra seja uma só para todo o

país, cada falante brasileiro do português terá seu modo particular de pronunciá-la. (BAGNO, Marcos. **A língua de Eulália**, Contexto 1997. p.91)

A língua portuguesa é uma combinação (latim, espanhol, árabe etc) de muitos povos que foram mexendo, acrescentando e modificando a mesma coisa. Isto enriqueceu nosso idioma, mas também, desta mistura, resultou uma riqueza ainda maior de confusões. (g ou j? s ou z?).

Se a palavra casa tem som de “z” porque escrevo com “s”? Vamos ao radical da palavra:

Normalmente palavras escritas com “s” que tem sons de “z” são aquelas que têm duas vogais e um “s” no meio: casa, mesa, básico etc. Se a palavra possuirá “g” ou “j” dependerá de sua origem (árabe, africana ou ameríndia). Com “j” escreve-se: canjica, cafajeste, viajar, mas não ferrugem, nem coragem. E se o aluno não tem um professor para perguntar?

Se o verbo “pôr” termina na desinência “or” porque ele é da segunda conjugação “er”? Vamos ao radical da palavra. Fazendo um grande levantamento histórico, descobriremos que o verbo “pôr” e seus compostos pertencem à segunda conjugação porque originou-se da forma latina ponere, poner, poer e por. Mostramos como somos sabidos, mas na terceira vez (se é que se esperava tanto) já não nos preocupamos em responder pensando na lógica de tantas regras (foi convencionalizado e pronto! É assim e não me amole) fica mais fácil ensinar assim. Mas nenhuma melhoria feita por um gramático facilita tanto o dia a dia quanto os programas de texto oferecidos pelas indústrias de computadores. Como sua falta é sentida se na véspera da entrega de um trabalho ele trava!! A tecnologia tem nos ajudado e muito. Os corretores ortográficos fornecidos pela tecnologia são um auxílio indispensável, pois se não resolvem todos os problemas com a língua tão intrínseca, ajuda e muito com a grafia das palavras. Todavia, infelizmente, o querido e supervalorizado computador não resolve problemas de concordância e todas aquelas regras de gramática e sintaxe. O que nos resta? Bem, é irônico, mas corrigir o corretor de textos é para quem puder ter memória de elefante.

Nascemos num país que fala português (extra-oficialmente, claro), contudo este português-brasileiro difere muito do português falado em Portugal, isso é fato. Entretanto, apesar desta versão variante ser mais moderna e dinâmica, vive sendo tolhida por excessivas regras arcaicas defendidas por muitos adoradores da norma culta. “Muitos destes gramáticos receiam que se percam informações ou que as construções deixem de ser precisas ou exatas” (Sírio Possenti. p.47).

Que usuário brasileiro da língua se incomoda com o fato de: Pedro ter ido **no campo** ou **ao campo**? Todos entendem que Pedro foi passear em algum lugar da zona rural, independente se foi **no** ou **do**. Não há dúvidas de interpretação ou o sentido deixou de ser claro por ser uma construção informal.

Precisamos defender a sistematização de regras mais simples e claras sem desmerecer a necessidade de se obedecer a regras coletivas para o entendimento de todos. Enquanto isso não acontece, vamos de assombro em assombro aprendendo às turras a usar esta preciosíssima língua.

Temos na língua portuguesa uma gama infinita de possibilidades. Vejamos os neologismos (palavras novas), é sabido que são decorrentes do progresso e desenvolvimento da cultura humana.

O homem cria técnicas para construir tudo, por isso, é claro, não faltam regras para formar novas palavras.

Derivação, composição, redução, etc. Contudo, transpondo todas estas obrigações impostas, há aqueles que ousam ir mais além e, sem aparente regra, são capazes de criar novas palavras e expressões.

Um exemplo disso é nossa querida MPB (Música Popular Brasileira), responsável pela criação de novas palavras e expressões que aumentam nosso vocabulário como, por exemplo, as músicas: “Tchumbirundu” do cantor de reggae Armandinho e “Shimbalaiê” da cantora Maria Gadú, disseminadas pelos meios de comunicação (TV, Novelas e rádios). Já as palavras como “yah-bap-lu-bap-hah-béin-bum” de little Richard ou “sha-ba-da-ba-das” de Raul Seixas, embora pareçam onomatopeias, são na verdade consideradas idioletos musicais, uma forma de linguagem individual, um neologismo sem significado semântico, apenas sonoro. Todavia, a criatividade nunca falta. Segundo CEGALLA (2008), em sua gramática “Os afixos (prefixos ou sufixos) são elementos secundários (geralmente sem vida autônoma) que se agregam a um radical ou tema para formar palavras derivadas”. No quesito musical, Gilberto Gil é autor do neologismo incabível e Solange Couto, que afirmou ter “burramente” fumado cigarro mais de vinte anos. Podemos citar o imortal “avohai” (avô e pai) de Zé Ramalho e tantos outros brasileiros que com suas “criações” inovam o dia a dia.

Mas, por outro lado, faz com que desapareçam outras tantas palavras do linguajar corriqueiro. Essa língua mutante nunca para de se transformar e palavras usadas hoje podem não ser as mesmas amanhã, acompanhe quem puder.

Hoje, tanta novidade e mudança estão ocorrendo no mundo que acaba afetando também a língua portuguesa. E infelizmente muitos alunos não reconhecem a utilidade de palavras como: cujo; nós; sina, etc. quase ninguém para para escutar um “causo” no portão, poucas vezes é possível ver um jovem “cozer” (cozinhar), sem bancar o afoito (corajoso).

Há uma parte da gramática chamada ortoépia ou ortoepia (do grego orthós, correto + hepós, fala), que cuida da correta pronúncia das palavras. Mesmo que um homem fale palavras diferentes durante um dia inteiro não conseguiria pronunciar todas as palavras existentes. As palavras possuem timbres diferentes:

- Timbre aberto
- Abrolhos, obeso, lerdo
- Timbre fechado
- Foro, festeja, morno

Como saber qual a forma correta de falar? Deve-se considerar o regionalismo e o vocabulário local, onde mora o falante. É o caso de lagartixa, largatixa ou taruira.

Sendo o Brasil um país tão vasto, uma pronúncia que em determinado lugar parece errado, em outro é certo.

Com a prática racional e diária se torna incomum e impossível que se pronuncie todas as palavras corretamente.

Em sala de aula, então, como trabalhar o aluno que traz informações e variante linguística diferente? Onde está o certo numa pronúncia comum e sistematizada informalmente pelos alunos e suas famílias?

Os professores têm, agora, um dos seus maiores desafios: lidar com o diferente e fazer isso da forma correta sem desvalorizar o educando. Tarefa não ingrata, contudo, é bastante difícil e sutil.

Pegando um gancho na dificuldade, temos a vírgula e os muitos deslizes provocados pelas suas regras, envolvendo o vocativo fácil, emoldurando o aposto idem.

Ex.: Você, venha aqui! / Nós, os políticos, somos honestos.

Contudo, na hora de pontuar orações subordinadas adjetivas restritivas e todo o resto, os alunos ficam confusos. O consolo é que eles não são os únicos. Temos alguns escritores que também tiveram seus percalços na língua.

Celso Luft em “A vírgula” afirmou que até mesmo os clássicos não sabiam virgular. Ele transcreveu a gramática francesa de G. Galichet (Paris, 1960) assim: “É a partir deste último século, portanto depois da imprensa, que o nosso moderno sistema de pontuação começou a fixar-se, a desenvolver-se”.

Portanto, não se espera que os grandes clássicos pré-imprensa estejam de acordo com os pormenores da acentuação, todavia grandes escritores como Padre Vieira, Machado de Assis, entre outros, escorregaram na norma culta. Se foi intencional, não é possível afirmar, mas pertence a Machado de Assis esta frase: “... Eu de mim para comigo, jurei...” (ASSIS, Machado de. 50 contos de Machado de Assis).

A conclusão lógica que é possível chegar e que mais causa revolta na moral dos brasileiros é: se a Machado de Assis e tantos mestres como ele, foram perdoados a corruptela da língua, porque a outros pobres mortais a mesma exceção não se aplica? Afinal, as regras de pontuação são recentes (nesse século), e deveriam vir mais simplificadas.

Então essa é nossa língua, patrimônio para uso diário. Bonita, rica e complicada. Porém, não menos amada. Idolatrada por uns, odiada por outros, motivo de discórdia e assombros que movimentam a vida de milhões de falantes que tentam, a todo custo, compreender os mandos e desmandos de suas normas.

3 CONCLUSÃO

Com a elaboração do presente artigo concluímos que a nossa Língua é magnífica, cheia de transformações, variações, cuja grande divergência encontrada no povo que aceita e ajuda a mudar e aqueles que não ajudam é sempre afirmar: É isso e ponto final! Estudamos que isso ocorre desde sua origem, envolve várias línguas, e vários mestres dela. Entretanto, nem todos têm esse conhecimento, esse entendimento, mesmo num mundo tão globalizado e cheio de tecnologia, onde as informações percorrem quilômetros para atualizar, ensinar, entreter multidões.

Por isso, para não se sentir amedrontado, assombrado com nossa língua, procure os meios de comunicação; leia muito e se relacione com as pessoas, porque só recebendo e transmitindo informações é que teremos uma língua mais dinâmica, viva e presente nos lares de milhões de brasileiros.

4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAGNO, Marcos. **A língua de Eulália**, Contexto 1997. p.91.

ALMEIDA, Napoleão Mendes de. **Gramática metódica da língua portuguesa**. Saraiva, 46º Ed., 2008. p.449.

POSSENTI, Sírio. Revista Língua. 2010, p.47.

CEGALLA, Domingos P., **Novíssima Gramática da Língua Portuguesa**. 48º Ed. 5.P., 2008.

Revista Língua, nº. 53, ano 4, março 2010.

Revista Língua, nº. 54, ano 4, abril 2010.

Revista Língua, nº. 55, ano 4, maio 2010.

METAPLASMOS: UM ESTUDO SOBRE AS VARIEDADES FONÉTICAS

Débora da Fonseca Mota⁸
 Elainy Camillo⁹
 Patrícia Alvarenga dos Santos¹⁰
 Sarana Canal Sampaio¹¹

RESUMO

O artigo apresentado trata-se de uma pesquisa sobre metaplasmos. Fundamentados na pesquisa sociolinguística de Tarallo e em Marcos Bagno, analisamos a entrevista com uma pessoa pouco escolarizada na faixa etária de 60 anos.

Palavras chaves: metaplasmos, pouco escolarizada, 60 anos, metafonía, apócope.

ABSTRACT

This article is a research about metaplasms. Founded on Tarallo's and Marcos Bagno's sociolinguistic study, we analysed an interview with a semi- illiterated person who is about 60 years old.

Keywords: metaplasms, illiterated, 60 years-old.

1 INTRODUÇÃO

A Língua Portuguesa, desde o Latim, passou por diversos processos de transformação fonética até se transformar na Língua que hoje conhecemos. Essas alterações ocorrem porque com o passar do tempo, os falantes de uma mesma língua mudam, inconscientemente, a pronúncia das palavras, dando origem a diversas modificações fonéticas. A esses processos damos o nome de metaplasmos, que segundo Coutinho são, "modificações fonéticas que sofrem as palavras na sua evolução" (COUTINHO, 1958, p.152).

Tais processos continuam a acontecer em nossa língua e com mais frequência do que imaginamos. Os metaplasmos continuam a modificar a língua portuguesa. Afinal, como diz Bagno (2007, p.164): "toda língua muda com o tempo. [...] enquanto tiver gente falando uma língua ela vai sofrer variação e mudança, incessantemente".

Quanto a essa variação linguística citamos Pagotto:

“A mudança linguística é um dos fenômenos mais fascinantes e misteriosos que há. Fascinante, porque ao lado da possibilidade ou da ilusão de uma mesma língua, convivemos, de alguma maneira, com o fato de que essa mesma língua está em mutação; misterioso, já que

⁸ Graduanda em Letras, português, inglês e espanhol – UNIVEN

⁹ Graduanda em Letras, português, inglês e espanhol – UNIVEN

¹⁰ Graduanda em Letras, português, inglês e espanhol – UNIVEN

¹¹ Graduanda em Letras, português, inglês e espanhol – UNIVEN

ainda não se sabe com clareza por que um fenômeno de mudança começa, sabe-se hoje como acaba, especialmente depois que acaba.” (PAGOTTO, 2006)

Podemos observar as mudanças fonéticas na fala cotidiana de qualquer indivíduo falante materno de língua portuguesa. Com esse objetivo redigimos este artigo que foi baseado numa pesquisa feita sobre as variedades lingüísticas, mais precisamente os metaplasmos, a fim de observar as diferenças encontradas na linguagem de um falante com mais de 60 anos e pouco escolarizado.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 MATERIAL E MÉTODOS

Considerando que fundamentamos nossos estudos na teoria de pesquisa sociolinguísticas, trazemos Tarallo com o seu procedimento metodológico que “propõe a você maneiras possíveis de se combater o “caos” linguístico: você irá enfrentar o desafio de tentar processar, analisar e sistematizar o universo aparentemente caótico da língua falada.” (Tarallo, 2005. Pag.5)

Desse modo, para seleção de nosso informante, levamos em conta duas variáveis extralinguísticas: nível de escolaridade e faixa etária.

Em relação ao nível de escolaridade, escolhemos uma pessoa que tem o quarto ano do antigo primário e na faixa etária acima de 60 anos.

Segundo Tarallo “toda ciência – a linguística, em nosso caso particular – tem uma teoria própria, um objeto específico de estudo e um método que lhe é característico”. (Tarallo, 2005. Pag 17). Portanto, para coletar dados para a pesquisa, gravamos uma entrevista com uma pessoa na faixa etária de 60 anos, pouco escolarizada, residente na zona urbana de um município do interior do estado do Espírito Santo. Para isso, deixamos o informante livre para falar de um assunto de seu conhecimento, sem ser informado do real objetivo da pesquisa, para que o mesmo não policiasse sua maneira de falar e, dessa forma, pudéssemos colher o maior número de metaplasmos, a fim de enriquecer o nosso estudo.

“Seja qual for a natureza da situação de comunicação, seja qual for o tópico central da conversa, seja quem for o informante, o pesquisador deverá tentar neutralizar a força exercida pela presença do gravador e por sua própria presença como elemento estranho à comunidade”. (Tarallo, 2005. Pag 21).

Após a análise descrita, observamos quais foram as maiores incidências de metaplasmos na linguagem do falante, pertencente ao grupo em estudo.

Ao término das gravações, transcrevemos a entrevista. Na sequência, partimos para a análise do material, observando a manifestação dos metaplasmos, objetos de nosso estudo.

2.2 RESULTADO E DISCUSSÃO

Segundo Tarallo (2003, p. 8) há “diversas maneiras de se dizer a mesma coisa em um mesmo contexto, e com o mesmo valor de verdade.”

Deste modo, percebemos que os metaplasmos mais presentes foram a metafonía, a apócope e síncope:

a) Metafonía:

Metafonía é o nome dado à alteração do timbre ou altura de uma vogal, ou seja, redução da vogal /e/ e /o/ para as respectivas semivogais /i/ e /u/.

Na entrevista, encontramos as palavras “quátru”, “anu”, “épuca”, referentes às palavras quatro, ano e época, onde ocorreu a redução de /o/ para /u/. E ainda “genti”, “dozi”, “istufa”, referentes às palavras gente, doze e estufa, onde ocorreu a redução de /e/ para /i/.

b) Apócope:

Apócope é marcada pela supressão de um fonema no final de uma palavra.

Encontramos na entrevista as palavras “fazê”, “buscá”, “i”, “sô” referentes às palavras fazer, buscar, ir e sou. Podemos observar que ocorrem diferentes tipos de apócope, sejam elas a supressão de /r/ no final do verbo no infinitivo, na concordância de número no sintagma nominal ou na supressão do ditongo /ou/.

c) Síncope:

Síncope é a redução de um fonema no meio da palavra. Encontramos tal ocorrência nas palavras “tamém”, “num”, “memo” referentes às palavras também, não e mesmo, onde ocorreu, respectivamente, a supressão dos fonemas /b/, /a/ e /s/.

Outros pontos sobre metaplasmos em foco

Em menor escala encontramos também:

a) Epêntese:

É o acréscimo de fonema no meio da palavra. Na entrevista, as palavras mês, nós e faz sofreram o acréscimo do fonema /i/ resultando em “meis”, “nois”, “fais”.

b) Despalatização:

É o nome dado à transformação de fonemas palatais em um nasal ou oral. O informante usou a palavra “ferrim”, ao invés de ferrinho, ocorrendo assim a transformação do fonema palatal /nh/ no fonema nasal /m/.

c) Aférese:

É o nome que caracteriza o fenômeno de supressão de um fonema (ou uma sílaba) do início de um vocábulo. Dessa forma a palavra estiver sofreu queda da sílaba /es/ resultando em “tivé”.

3 CONCLUSÃO

Com o presente estudo, tivemos por objetivo observar e descrever os metaplasmos ocorrentes na fala de uma pessoa pouco escolarizada com mais de 60 anos. Com a análise dos dados coletados, concluímos que foram registrados em maior número metafonia e apócope.

Percebemos que houve grande ocorrência do metaplasmo metafonia. Praticamente todas as palavras terminadas com as vogais /e/ e /o/ foram pronunciada como suas respectivas semivogais /i/ e /u/, além de outras ocorrências no meio da palavra. Tal fenômeno ocorre em vários falares regionais brasileiros, independente da faixa etária e da escolaridade, porém com menos frequência em determinados casos. Logo, o elevado número de ocorrência de tal metaplasmo pode ser explicado pela pouca escolaridade do informante e pela região onde o mesmo reside (interior do estado do Espírito Santo).

Na variante “genti”, por exemplo, ocorre a *metafonia*, ou seja, a tendência da troca do som vocálico de /e/ > /i/. Ela está presente em muitos falares regionais, como as duas formas de se falar a palavra: Leite > Leiti.

Quanto à apócope, Bagno diz que é uma forma de “uso da língua que encontramos na fala de todo e qualquer brasileiro, desde os mais pobres e analfabetos até os mais ricos e altamente escolarizados”. (BAGNO, 2007, p. 211-213). Citamos também BORTONI-RICARDO:

[...] em todas as regiões do Brasil, o /r/ pós-vocálico, independentemente da forma como é pronunciado, tende a ser suprimido, especialmente nos infinitivos verbais (correr > corrê; almoçar > almoçá; desenvolver > desenvolve; sorrir > sorri). (BORTONI-RICARDO, p. 85).

Neste sentido, concluímos que quem produz esse metaplasmo não é discriminado socialmente, pois a apócope está sendo utilizada não apenas em uma comunidade linguística, mas em todo o país.

Notamos que, através dessa análise, podemos destacar todas as dificuldades que este tipo de falante tem ao se comunicar. Porém, por mais que o ouvinte não tenha contato com este tipo de variação na linguagem, não fica desprovido de entendimento, pois, segundo Tarallo (2003, p. 8), são “diversas maneiras de se dizer a mesma coisa em um mesmo contexto, e com o mesmo valor de verdade.”

4 ENTREVISTA

Eu estudei u quartu anu, naquela epuca só tinha memo o estudo, agente morava na roça. Só u quartu anu a genti estudo. Porem trabalhava assim na roça quais num tinha estudo, só mesmu na cidade né, era longi eu não podia i.

Hoje eu sempre trabalhei na igreja eu fui dozi anu da pastoral da visita us doenti assim genti faiz a visita quan du a pessoa ta duente, agente leva o padre NE, leva pá fazê a confissão. E ai na igreja também sô do apostoladu da oração Du movimento das vocação de fé. Agenti reza pelas vocação para us padre, vocação das famílias e tudo são us trabalhu a genti faiz na igreja,

de oração. Sô também da canturia dus idósu ne. Um dia por semana agenti canta, têm as epuca que agenti canta.

Nas casas agenti tamém faiz visita cuns duentes, aí noís são um grupo di uas quinzi pessoas, mas meu grupo nóis são de duas em duas. A genti faiz visita uma vez por méis o si pricisar uma vez a cada vinti dia, aí dependi a pessoas Du incoma da pessoa se pricisá mais visita, agenti visita si pricisa, sempre tamém precisa, assim uma pessoa – ah, eu num possu i panhá um tal dum remediú e tudo. Daí essa pessoa pedi i agenti vai buscá. Ai leva, acompanha também, tem uma muié aqui que ela vai num médicu pá num i sozinha, ai ela vem mi chama eu, aí eu vou cum ela pá São Mateus.

Assim só também da pastoral... Assim que faz o remédio pás pessoas, passu assim num sei comu é u nome o tal do ferrim e tudo, aí trabalhu voluntário tem dozi anu que eu trabalhu, ai sobre os remédios ne, us matu que agenti cunheci i tudu, aí ela pedi, agente leva, ai agente bota aquilo PA secá dentu da istufa ne, aí depois quando tive bem cequim agente corta aí bota dentru dus pacotínu i marca tudo em cada pacotínu u nome dus remédios ne, aí tem aquelas que passa, que consulta i tudu . Aí então agente já prepara essis remediú, aí pelo ferrinho consta qui tipo du remediú ne. Tem que vê que num é tudo que podi misturá não. Intão a mistura é seti qualidadi, cincú a seti ne, aí si a pessoa tem assim histoporozi, aí já tem u matu qui si a pessoa sofri negócio assim, a dô di cabeça umas dô que tem no corpu, tudo assim, aí o ferrim acusa memu, aí então já prepara e muita gente fica bom mesmu, cu essis remédios.

5 REFERÊNCIAS

BAGNO, M. **Nada na língua é por acaso:** por uma pedagogia da variação lingüística. São Paulo: Parábola Editorial, 2007.

BORTONI-RICARDO, S. M. **Educação em língua materna:** a sociolingüística na sala de aula. São Paulo: Parábola, 2004.

COUTINHO, Ismael de Lima. **Pontos de Gramática Histórica**, 4ed, Rio de Janeiro: Livraria Academica, 1958.

COUTINHO, I. L. **Pontos de Gramática Histórica**. Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico, 2000.
MOURA, Cleide Queiroz de Paula; FERREIRA, Jannaina Soares Silva Reis. **Apócope e Vocalização:** Metaplasmos no falar urbano monte-belense Disponível em <<http://www.slideshare.net/JannainaReisFerreira/apcope-e-vocalizao-metaplasmos-no-falar-urbano-monte-belense>> Acesso em: 08 jun 2011.

TARALLO, F. **A pesquisa sociolingüística**. São Paulo: Ática, 2003.

DA TEORIA À PRÁTICA: UM ESTUDO SOBRE OS METAPLASMOS DA LÍNGUA PORTUGUESA

Jakisseli Marchesini Venturim¹²

Jociléia Rocha¹³

José Júnior De Oliveira Silva¹⁴

Yaponira Flávia Teixeira Rocha¹⁵

RESUMO

Desde a origem da língua portuguesa, do latim até os dias atuais, as palavras passaram por diversas modificações e estruturações, assim como a língua. Esse processo ocorre pela alteração da forma fonética do vocábulo, portanto, denomina-se metaplasmo. Este estudo procura analisar tais fenômenos que podem ser divididos em metaplasmos por aumento, supressão, transposição ou transformação. O procedimento de análise adotado tem o objetivo de estudar e compreender a diacronia da língua através da história.

Palavras-chave: Metaplasmos, transformação fonética e Variação linguística.

ABSTRACT

Since the origin of the Portuguese language, from Latin to the present day, the words went through several modifications and structuring, as well as the language. This process occurs by changing the phonetic form of the word, so called metaplasm. This study aims to analyze such phenomena which can be divided into increasing, deletion, transposition or transformation metaplasm. The analysis procedure adopted here is to study and understand the diachrony of language throughout the history.

Keywords: Metaplasm, Phonetic transformation and Linguistic Variation.

1 INTRODUÇÃO

A língua não é estática, no decorrer de sua estruturação, evolução, ela passa por diversas modificações linguísticas, principalmente fonéticas, cujo estudo é chamado de Metaplasmo. A linguística atribui dois processos de estudo: a diacronia, que é a descrição da língua no decorrer da sua história, e a sincronia, onde os estudos são focados em uma determinada época, sem o ponto de vista histórico.

Os metaplasmos são apenas as mudanças que a Língua Portuguesa obteve no seu processo de estruturação, ou seja, do Latim até a linguagem atual. Porém, é notório entender que este

¹² Graduanda do curso de Licenciatura em Letras – habilitação em Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Língua Espanhola e respectivas Literaturas, da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – UNIVEN.

¹³ Graduanda do curso de Licenciatura em Letras – habilitação em Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Língua Espanhola e respectivas Literaturas, da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – UNIVEN.

¹⁴ Graduando do curso de Licenciatura em Letras – habilitação em Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Língua Espanhola e respectivas Literaturas, da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – UNIVEN.

¹⁵ Graduanda do curso de Licenciatura em Letras – habilitação em Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Língua Espanhola e respectivas Literaturas, da Faculdade Capixaba de Nova Venécia – UNIVEN.

processo não parou, estes acontecimentos continuam atuando e modificando a Língua. Embora os gramáticos não concordem com tais variações e questionem o processo, é perceptível que tudo muda, tudo se transforma e vários falantes enfrentam problemas por causa da linguagem utilizada no cotidiano. Marcos Bagno afirma que,

[...] a mudança linguística sempre foi encarada como um problema, como uma coisa negativa, como um sinal de ruína, decadência e corrupção da língua (e da moral de seus falantes). No entanto, ela é inevitável: tudo no universo, na natureza e na sociedade passa incessantemente por processos de mudança, de obsolescência, de reinvenção, de evolução [...] Por que só a língua teria de ficar parada no tempo e no espaço? Todas as demais instituições humanas sofrem mudança, por que a língua não sofreria? (BAGNO, 2007, p.165-166).

No entanto, completando a passagem anterior, Bagno relata que,

(...), a língua, na concepção dos sociolinguistas, é intrinsecamente heterogênea, múltipla, variável, instável e está sempre em desconstrução e em reconstrução. Ao contrário de um produto pronto e acabado, de um monumento histórico feito de pedra e cimento, a língua é um processo, um fazer-se permanente e nunca concluído. A língua é uma atividade social, um trabalho coletivo, empreendido por todos os seus falantes, cada vez que eles se põem a interagir por meio da fala ou da escrita. (BAGNO, 2007, p 36).

De acordo com o relato do autor, a língua sempre está em constante mutação, será estrutura de acordo com as novas interações linguísticas, ou seja, de acordo com a necessidade da comunicação de certo grupo social.

Com a expectativa de aprofundar-se nesses estudos lingüísticos, será desenvolvido um vídeo com um membro da uma comunidade local, para aliar a teoria à prática. Contudo, para analisarmos essas transformações, não informamos para que fim seria destinado o material, pois Fernando Tarallo sugere que:

O pesquisador, ao selecionar seus informantes, estará em contato com falantes que variam segundo classe social, faixa etária, etnia e sexo. Seja qual for a natureza da situação de comunicação, seja qual for o tópico central da conversa, seja quem for o informante, o pesquisador deverá tentar neutralizar a força exercida pela presença do gravador e por sua própria presença como elemento estranho à comunidade. Tal neutralização pode ser alcançada no momento em que o pesquisador se decide a representar o papel de aprendiz-interessado na comunidade de falantes e em seus problemas e peculiaridades. (TARALLO, 2003, p. 21).

Através dos estudos coletados, este trabalho tem por objetivo analisar a Teoria dos Estudos dos Metaplasmos. Foi escolhida uma menina de 10 anos para fazer uma gravação relatando o seu cotidiano. O texto será transcrito de acordo com a fala da criança, sendo assim possível verificar a linguagem e reconhecer os tipos de metaplasmos utilizados, levando em consideração o nível de escolaridade e a sociedade na qual a criança está inserida.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DOS TIPOS DE METAPLASMOS

A palavra “Metaplasmos” pode até causar certo tipo de negação para as pessoas que desconhecem os estudos da Filologia, pois, são poucos os que sabem que os “metaplasmos” são variações que fazem parte do nosso uso diário, criados por nós, falantes da língua. De acordo com Ismael de Lima Coutinho,

“[...] Metaplasmos são modificações fonéticas que sofrem as palavras na sua evolução [...]. (COUTINHO, 2000, p. 142).

Os fonemas, que são as unidades responsáveis pelo som das palavras, estão sujeitos às leis da transformação. Com isso, ocorrem alterações no decorrer do tempo e os próprios falantes são responsáveis pelas mudanças, às vezes pela necessidade de comunicação na comunidade em que estão inseridos.

2.2 METAPLASMOS POR ADIÇÃO DE SONS

É o grupo de estudo de metaplasmos responsáveis pela adição de um som na palavra.

2.2.1 PRÓTESE

Estudo responsável quando há um acréscimo de fonema no início da palavra.

Exemplo: voar > avoar; lembrar > alembrar;

2.2.2 EPÊNTESE

Quando ocorre o acréscimo no interior/meio do vocábulo.

Exemplo: asterisco > asteristico; beneficência > beneficiência; estalo > estralo

2.2.3 EPÍTESE OU PAROGOGE

É o aumento de um fonema no final da palavra.

Exemplo: variz > varize; mártir > mártire

2.2.4 ANAPTIXE OU SUARABÁCTI

É o fenômeno responsável para acrescentar um fonema (vogal) na palavra para retirar/desfazer o encontro consonantal.

Exemplo: advogado > adivogado; pneu > pineu

2.3 METAPLASMOS POR SUPRESSÃO DE SONS

Estudo responsável pela análise da subtração/retirada de fonemas na palavra.

2.3.1 AFÊRESE

Caracterizado pela supressão de um fonema ou sílaba no início da palavra.

Exemplo: está > ta; ainda > inda

2.3.2 SÍNCOPE

Nome utilizado pela retira de um fonema ou sílaba no interior (meio) da palavra.

Exemplo: Bêbado > Bebo; padrinho > padinho

2.3.3 APÓCOPE

Fenômeno estudado quando há a supressão do fonema ou palavra no final do vocábulo.

Exemplo: bobagemm > bobage; querr > qué

2.3.4 HAPLOLOGIA

Termo utilizado quando retira a primeira de duas sílabas sucessivas, por terem semelhança, há uma relação com Síncope.

Exemplo: entretenimento > entretenimento; paralelepípedo > paralepípedo

2.4 METAPLASMOS POR TRANSPOSIÇÃO DE SONS

Análise dirigida quando ocorre a substituição ou a troca de um fonema por outro.

2.4.1 METÁTESE

Ocorre quando há a troca interna da sílaba.

Exemplo: perguntar > preguntar; entreter > enterter

2.3.2 HIPÉRTESE

Termo para análise quando tem a transposição de um fonema de uma sílaba para outra.

Exemplo: nervoso > nevroso; bicarbonato > bicabornato

2.4.3 SÍSTOLE

Quando acontece o recuo do acento tônico.

Exemplo: rubrica > rúbrica; acrobata > acroóbata

2.4.4 DIÁSTOLE

Ao contrário da Sístole, a Diástole acontece pelo avanço da sílaba tônica na palavra.
Exemplo: gratuito > gratuito; água > água

2.5 METAPLASMOS POR TRANSFORMAÇÃO DE SONS

Tem como objetivo analisar a deslocação de um fonema ou de acento tônico de uma palavra.

2.5.1 NASALAÇÃO

Consiste na troca de um fonema oral para nasal.
Exemplo: até > inté; aipim > aimpim

2.5.2 DESNASALAÇÃO

É o processo de transformação de um fonema nasal para oral.
Exemplo: virgem > virgg; homem > home

2.5.3 METAFONIA

Nome dado pela alteração de um timbre de uma vogal por influência de outra.
Exemplo: direito > dreito; diferente > dferente

2.5.4 SONORIZAÇÃO OU ABRAMDAMENTO

Ocorre quando um fonema de surdo para sonoro (t > d, k > g, f > v, s > z, p > b, c > g)
Exemplo: cuspir > guspir; constipado > gustipado

2.5.5 PALATIZAÇÃO

Processo que estuda a transformação de fonemas em um palatal.
Exemplo: Antônio > antonho; salsicha > salchicha

2.5.6 DESPALATIZAÇÃO

Ao contrário da Palatização, a Despalatização é o fenômeno para analisar a transformação de um fonema palatal em nasal ou oral.
Exemplo: cabecálho > cabeçálho; docinho > docinm

2.5.7 DEGENERACÃO

É a transformação do fonema /b/ em /v/ ou ao contrário.
Exemplo: assoviar > assobiar; travesseiro > travesesseiro

2.5.8 DISSIMILACÃO

Consiste em diferenciar dois fonemas iguais em um mesmo vocábulo
Exemplo: pílula > pírula; privilégio > previlégio

2.5.9 MONOTONGACÃO

É transformação de um ditongo em uma vogal simples.
Exemplo: Doutor > dotor; Europa > oropa

2.5.10 DITONGACÃO

Processo que transforma um vogal ou hiato em um ditongo.
Exemplo: Bandeja > bandeija; caranquejo > caranguejo > carangueijo

2.5.11 LAMBdacISMO

Quando ocorre a troca do fonema /r/ em /l/.
Exemplo: cabeleleiro > cabelelero; freira > flera

2.5.12 ROTACISMO

Ao contrário do lambdacismo, Rotacismo é a troca do fonema /l/ para o /r/.
Exemplo: alface > arface; almoço > armoço

2.6 FUNDAMENTAÇÃO PRÁTICA DE CASOS ISOLADOS DOS TIPOS DE METAPLASMOS UTILIZADOS NA FALA

De acordo com Saussure,

"É a fala que faz evoluir a língua: são impressões recebidas ao ouvir os outros que modificam nossos hábitos linguísticos". [CLG, p. 27].

Mediante a citação anterior, podemos responsabilizar os nativos da Língua Portuguesa (Brasil), como modificadores, uma vez que a sua comunicação é feita de acordo com a necessidade de interação. De acordo com esta adequação de linguagem à expressão oral, que é diferente da modalidade escrita, essa linguagem coloquial é contra os preceitos implantados pela Nomenclatura Gramatical Brasileira (NGB). Ocorrem as transgressões da norma culta, modificando a palavra (fonética), e que, conforme vimos, apresenta quatro modalidades de

Metaplasmos: por Adição, Supressão, Transposição e por Transformação. Isso ocorre pela expressão oral, ou seja, pela “fala”.

Partindo deste pressuposto a definição/caracterização do metaplasmo é definida de acordo com o processo evolutivo da palavra.

2.7 TRANSCRIÇÃO DA FALA / CORPUS DE TRABALHO

“Todu dia vo a iscola, quandu chegu em casa judo minha mãe. Depois façú meu dever di casa i depois, é, insaiu com o violão. Au final di semana i vo ao curso di violão, i vo a igreja, i as vezis vo a casa da minha irmã, i também as vezis eu assisto algum filmi comu: Barbe moda i magia i u segredu das fada. Então minhas férias talvez vo pra casa das minhas tias, pra casa da minha irmã. I o meu cotitianu é assim.

2.7.1 ANÁLISE DE CASO ISOLADO - IDENTIFICANDO OS METAPLASMOS

Resultados obtidos na análise de metaplasmos no texto anterior.

ORALIDADE	METAPLASMO	ESCRITA(norma padrão)
Todu	Transformação - Metafonia	Todo
Vo	Supressão - Apócope	Vou
Iscola	Transformação - Metafonia	Escola
Quandu	Transformação - Metafonia	Quando
Chegu	Transformação - metafonia	Chego
Judo	Supressão – Aférese	Ajudo
Façú	Transformação - Metafonia	Faço
Di	Transformação - Metafonia	De
I	Transformação - Metafonia	E
Insaiu	Transformação - Metafonia	Ensaio
Au	Transformação - Metafonia	Ao
Vezi	Transformação - Metafonia	Veze
Filmi	Transformação - Metafonia	Filme
Comu	Transformação - Metafonia	Como
Fada	Supressão – Apócope	Fadas (plural)
Cotitianu	Transformação – Dissimilação Transformação – Metafonia	Cotidiano

2.8 PRECONCEITO LINGUÍSTICO

Em meio à grande diversidade cultural e social do país, muitas pessoas defensoras da Língua Culta, especialmente os gramáticos, acreditam que a Língua Portuguesa é invariável em toda a extensão territorial. Assim, o preconceito linguístico abrange não só aqueles que não são alfabetizados, mas sim um sistema cultural brasileiro.

De acordo com Bagno,

Embora a língua falada pela grande maioria da população seja o português, esse português apresenta um *alto grau de diversidade e de variabilidade*, não só por causa da grande extensão territorial do país — que gera as diferenças regionais, bastante conhecidas e também vítimas, algumas delas, de muito preconceito —, mas principalmente por causa da trágica injustiça social que faz do Brasil o segundo país com a pior distribuição de renda em todo o mundo. São essas graves diferenças de *status* social que explicam a existência, em nosso país, de um verdadeiro abismo lingüístico entre os falantes das variedades não-padrão do português brasileiro — que são a maioria da nossa população — e os falantes da (suposta) variedade culta, em geral mal definida, que é a língua ensinada na escola (2002, p 16).

Com isso, Bagno relata que,

É um verdadeiro acinte aos direitos humanos, por exemplo, o modo como a fala nordestina é retratada nas novelas de televisão, principalmente da Rede Globo. Todo personagem de origem nordestina é, sem exceção, um tipo grotesco, rústico, atrasado, criado para provocar o riso, o escárnio e o deboche dos demais personagens e do espectador. No plano lingüístico, atores não-nordestinos expressam-se num arremedo de língua que não é falada em lugar nenhum no Brasil, muito menos no Nordeste. Costumo dizer que aquela deve ser a língua do Nordeste de Marte! Mas nós sabemos muito bem que essa atitude representa uma forma de marginalização e exclusão. (p. 44)

Com a utilização da Língua Portuguesa em várias regiões brasileiras, ocorre a adaptação da sociedade perante a necessidade de comunicação. Deste modo, ocorre uma transformação da fala, como os cariocas com a pronúncia da letra “s”, moradores do Maranhão com uma pronúncia parecida com o português de Portugal, os mineiros e paulistas com a consoante “r”. Todo este sistema de interação vocabular acaba gerando o Preconceito Lingüístico, ou seja, o falante é constrangido em sua influência perante a população.

Portanto, a pessoa sofre uma influência do regionalismo e suas variações. Com isso, passa a expressar a língua portuguesa com variações diferentes, na interlocução com outros falantes. Contudo, o preconceito ocorre quando um indivíduo pronuncia uma palavra e é corrigido de acordo com as normas da gramática normativa, gerando assim, uma exclusão por causa da linguagem utilizada.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em vista do que foi apresentado, concluímos que a língua está em constante atualização fonética. Para analisarmos estas novas estruturas da fala, devemos adquirir conhecimentos prévios, estudos referentes à linguagem, que nos tornem capazes de reconhecer e caracterizar diferentes vocabulários, pois estas palavras são modificadas no decorrer de sua evolução na história da língua. Desta forma podemos distinguir e compreender o tipo de adequação vocabular à situação comunicativa, dentre as grandes várias possibilidades de interpretações.

Para o indivíduo selecionado, verificamos que apesar de conviver em um ambiente de área rural, a linguagem utilizada não é recíproca, mas observa-se algumas alterações na palavra, comum para a sua idade, que são metaplasmos de Metafonia, Apócope, Aférese e Dissimilação. Portanto, é perceptível que a linguagem não é estática.

4 REFERÊNCIAS

- COUTINHO, I. L. **Pontos de Gramática Histórica**. Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico, 2000.
- BAGNO, M. **Nada na língua é por acaso: por uma pedagogia da variação lingüística**. São Paulo: Parábola Editorial, 2007.
- SAUSSURE, FERDINAND DE. **Curso de lingüística geral**. Tradução de Antônio Chelini, José Paulo Paes e Izidoro Blikstein. 27. Ed. São Paulo: Cultrix, 1996.
- CÂMARA Jr., Joaquim Matoso. **História e Estrutura da Língua Portuguesa**. 4. ed., Rio de Janeiro: Padrão, 1985.
- BAGNO, M.; GAGNE, G.; STUBBS, M. **Língua materna: letramento, variação e ensino**. São Paulo: Parábola, 2002.
- BAGNO, Marcos. **Preconceito lingüístico**. São Paulo: Edições Loyola, 2002. [ISBN 8515018896](#)
- TARALLO, F. **A pesquisa sociolingüística**. São Paulo: Ática, 2003.
- ENCICLOPÉDIA GOOGLE. **Metaplasmos No Falar Urbano Monte-Belense: Um Estudo Sobre Apócope E Vocalização**. Disponível em: http://www.smb.ueg.br/iconeletras/artigos/volume2/primeiras_letras/cleide_jannaina.pdf
Acesso em: 09 de jun. de 2011
- ENCICLOPÉDIA GOOGLE. **Metaplasmos: um paralelo diacrônico e sincrônico**. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/cluerjsg/anais/ii/completos/palestras/ruymagalhaesdearaujo.pdf>
Acesso em: 11 de jun. de 2011
- ENCICLOPÉDIA GOOGLE. **Metaplasmos contemporâneos – Um estudo acerca das atuais transformações fonéticas da Língua Portuguesa**. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/cluerjsg/anais/ii/completos/comunicacoes/isabellelinsleite.pdf>
Acesso em: 12 de jun. de 2011

O PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CONFECCÕES DE BOA ESPERANÇA-ES

Marcelo Lopes Luz¹⁶

RESUMO

Este trabalho foi realizado após a visita e observação em uma cooperativa de confecções localizada no município de Boa Esperança-ES, com o objetivo principal de descrever as atividades de planejamento e controle da produção, sendo feita a pesquisa descritiva pela necessidade de descrever as características do processo produtivo da organização, e exploratória para um maior aprofundamento em relação aos objetivos, de modo a propiciar um estudo detalhado.

Com as informações obtidas, podemos constatar que a cooperativa de confecções de Boa Esperança-ES possui o sistema de controle e planejamento da produção de forma eficaz e de forma satisfatória. Contando com apoio de consultorias especializadas, conseguiu-se aumentar a produção e atingir os níveis de satisfação no mercado, ofertando confecções com elevados índices e padrões de qualidade total.

PALAVRAS-CHAVE: Cooperativa de confecções. Controle da produção. Planejamento. Qualidade Total

ABSTRACT

This work was carried out after the visit and observation of a garment cooperative association in the municipality of Boa Esperança-ES, with the main objective of describing the activities of planning and production control, justifying the descriptive research as necessary to describe the characteristics of the production process of the organization, and the exploratory research for a higher development towards the goals in order to provide a detailed study.

With the obtained information, we can see that the garment cooperative association of Boa Esperança-ES keeps the control system and production planning working effectively and satisfactorily and, counting on the support of specialized consultant offices, it managed to increase its production and achieved the levels of satisfaction on the market, offering clothing with high levels and standards of total quality.

KEYWORDS: Garment cooperative; Production control; Planning; Total Quality

1 INTRODUÇÃO

De acordo com Tubino (2000, p.184), "o objetivo do acompanhamento e controle da produção é de fornecer uma ligação entre o planejamento e a execução das atividades operacionais, identificando os desvios, sua magnitudes e fornecendo subsídios para que os responsáveis pelas ações corretivas possam agir".

¹⁶ Graduado em Administração de Empresas, pela Faculdade Capixaba de Nova Venécia – UNIVEN, Pós-Graduado em Matemática pela FASE e Pós-Graduando em Administração pela Faculdade Capixaba de Nova Venécia.

Ainda segundo Tubino, quanto mais rápido os problemas forem identificados, ou seja, quanto mais eficiente forem as ações do acompanhamento e controle da produção, menores serão os desvios a corrigir, menor o tempo e as despesas com ações corretivas.

Segundo Slack (2008, p. 315):

a natureza do planejamento e controle muda ao longo do tempo. No longo prazo, os gerentes de produção fazem planos relativos ao que eles pretendem fazer, que recursos eles precisam e quais objetivos eles esperam atingir. A ênfase está mais no planejamento do que no controle, porque existe ainda pouco a ser controlado.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS COOPERATIVAS EM CENÁRIO ESTADUAL E NACIONAL

As cooperativas de produção são importantes por suas grandes projeções no Estado. São oito cooperativas ativas de produção no Espírito Santo, sendo que estas colaboram com o total de 265 cooperados registrados.

O Brasil conta com 7.261 cooperativas registradas, sendo que a região Sudeste concentra 36% do total. E destas, 226 são constituídas de cooperativas de produção. Gerando, assim, 2.936 empregos diretos e contando ainda com 11.396 associados (dados da OCB).

Segundo dados, cerca de 80% das empresas de confecções no Brasil estão voltadas para a confecção de vestuário e absorvem direta e indiretamente algo em torno de 80% de mão de obra empregada no setor.

Ainda foram responsáveis por 88,5 bilhões de reais em movimentações financeiras no ano de 2009, sendo que contam com a participação no PIB de 5,39%, e está cada vez mais fortalecida contando com 8.252.410 associados e com 274.190 empregados.

O sistema de cooperativas ganhou impulso graças ao amparo governamental na década de 70 pela lei 5.764 de 1971, que instituiu o sistema cooperativista brasileiro.

2.2 FUNDAMENTAÇÕES DO PLANEJAMENTO E CONTROLE DE PRODUÇÃO

De acordo com Tubino (2000, p. 23), existem três grupos de recursos necessários ao atendimento de um programa de produção: máquinas, mão de obra e materiais. O planejamento e controle da produção através da programação da produção, antes de liberar as ordens, verifica a disponibilidade destes recursos e, uma vez identificada a existência dos mesmos, libera as ordens para os setores produtivos.

Segundo Tubino (2000, p. 24), as atividades de PCP são exercidas nos três níveis hierárquicos de planejamento e controle das atividades produtivas de um sistema de produção.

Temos no nível estratégico, como sendo o responsável pela definição das políticas de estratégias de longo prazo da organização. Participando o PCP da formulação do planejamento estratégico da produção, gerando um plano de produção.

Já no nível tático é onde serão adotados os planos de médio prazo para a produção, e o PCP desta forma desenvolve o planejamento mestre da produção obtendo, desta forma, o Plano Mestre da Produção (PMP).

No nível operacional é onde são incrementados os programas de curto prazo de produção e realizado o acompanhamento dos programas. O PCP prepara a programação da produção administrando estoques, reduzindo e liberando as ordens de compras, fabricação ou montagem, além de acompanhar o controle da produção.

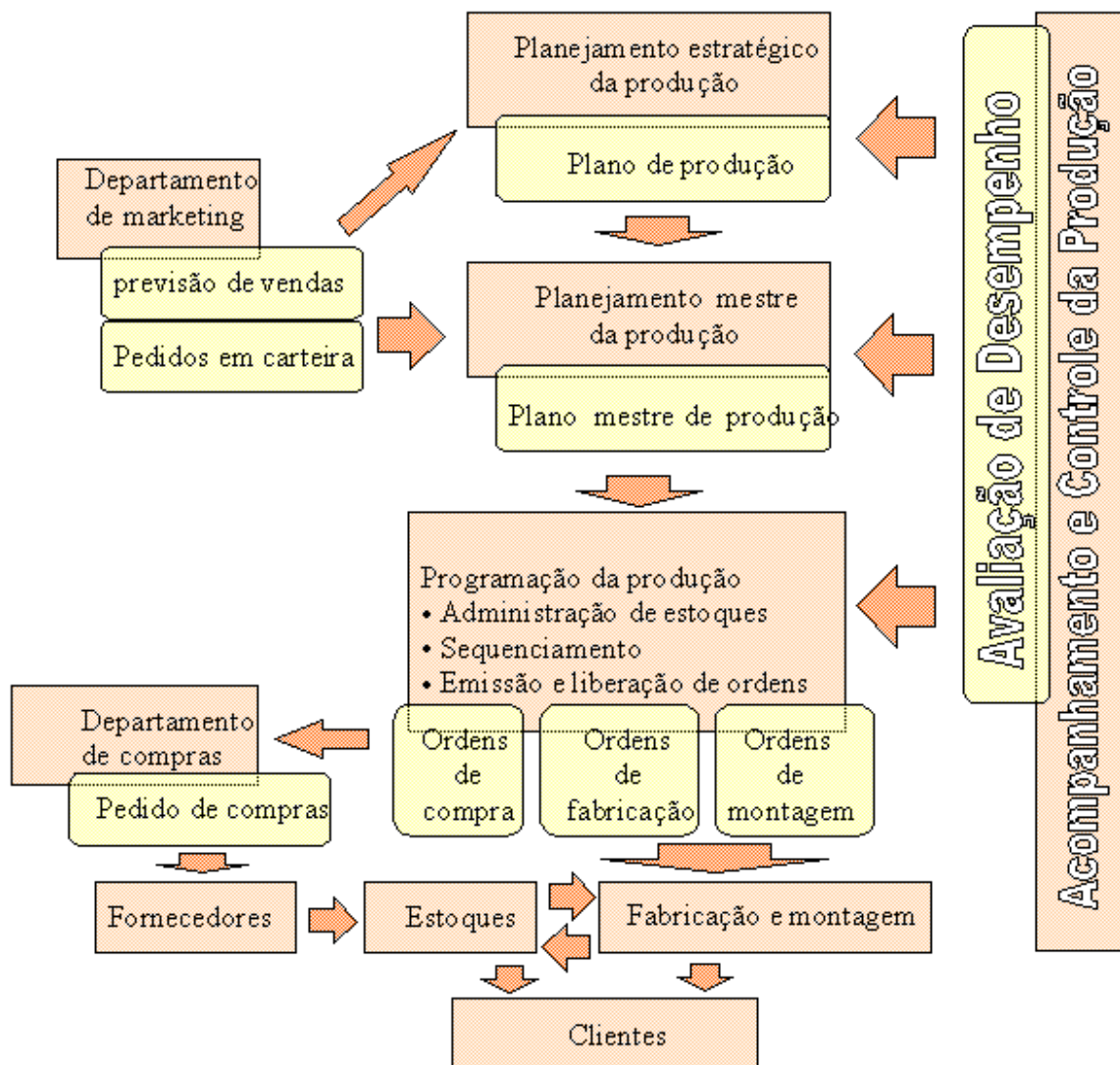


Figura 1 - Visão geral das atividades do PCP

2.3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO PCP

O **Planejamento Estratégico da Produção**, conforme Tubino (2000, p. 25), consiste em estabelecer um Plano de Produção para determinado período (longo prazo), segundo as estimativas de vendas e a disponibilidade de recursos financeiros e produtivos. A estimativa

de vendas serve para prever os tipos e quantidades de produtos que se espera vender no horizonte de planejamento estabelecido. A capacidade de produção é o fator físico limitante do processo produtivo, e pode ser incrementada ou reduzida, desde que planejada a tempo, pela adição de recursos financeiros.

Nesta etapa, o plano de produção é pouco detalhado e trabalha com famílias de produtos, tendo como foco principal a adequação dos recursos produtivos em relação à demanda. A capacidade de produção é fator físico que limita o processo produtivo, podendo ser incrementada ou desde que planejada a tempo.

Planejamento Mestre da Produção: Conforme cita Tubino (2000, p. 26), consiste em estabelecer um Plano mestre de produção (PMP) de produtos finais, detalhado a médio prazo, período a período, a partir do Plano de Produção, com base nas previsões de vendas de médio prazo ou nos pedidos em carteira já confirmados.

É também nesta etapa, onde o plano de produção considera famílias de produtos, o PMP especifica os itens finais que fazem parte dessas famílias. E considerando por base o PMP estabelece no PMP, o sistema produtivo passa a assumir compromissos de fabricação e montagem dos bens ou serviços.

A partir do estabelecimento do plano mestre, o sistema produtivo passa a assumir compromissos de fabricação e montagem dos bens ou serviços, ao executar o planejamento mestre e gerar o PMP inicial. O Planejamento e controle da produção deve analisá-lo e decidir quanto as necessidades de recursos produtivos com o intuito de identificar gargalos nos processos produtivos que possam acarretar perda ou redução no processo de produção, que possam inviabilizar este plano quanto à execução no curto prazo estabelecido.

A **Programação da produção**, conforme Tubino (2000, p. 26), é feita com base no PMP e nos registros de controle de estoques. A programação da produção estabelece em curto prazo quanto e quando comprar, fabricar ou montar cada item necessário à composição dos produtos finais.

Para que ocorra em completa sintonia, são emitidas ordens de compra para os itens comprados, ordens de fabricação para os itens fabricados pela própria organização, e também as ordens de montagem definidas no Plano mestre da Produção.

A última atividade desenvolvida pelo Planejamento e controle da produção é o **acompanhamento e controle da produção** que, de acordo com Tubino (2000, p. 26),

por meio da coleta e análise dos dados, busca garantir que o programa de produção emitido seja executado a contento. Quanto mais rápido os problemas forem identificados, mais efetivas serão as medidas corretivas visando ao cumprimento do programa de produção. Já estão disponíveis, tecnológica e economicamente falando, coletores de dados automatizados, que aceleram as comunicações ente a produção e o PCP.

Em função da disponibilidade de recursos produtivos, a programação da produção encarrega-se de fazer o sequenciamento das ordens emitidas de forma a aperfeiçoar a utilização dos recursos.

Em outras palavras, o PCP consiste em fornecer conhecimentos básicos sobre diferentes técnicas para o planejamento e controle de sistemas produtivos, e basicamente pode ser definido por seis perguntas principias que são: O que vai ser produzido? Quanto vai ser produzido? Onde será produzido? Quem irá produzir e quanto será produzido? Como será produzido?

Desta forma, podemos concluir que as atividades do PCP são exercidas nos três níveis hierárquicos do planejamento e controle das atividades produtivas.

No nível estratégico, onde são definidas as políticas estratégicas de longo prazo da empresa, o PCP participa da formulação do Planejamento Estratégico da Produção, gerando um plano de produção.

No nível tático, onde são estabelecidos os planos de médio prazo para a produção, o PCP desenvolve o Planejamento Mestre da Produção, obtendo o Plano Mestre da Produção (PMP).

No nível operacional, onde estão preparados os programas de curto prazo de produção e realizado o acompanhamento dos mesmos, o PCP prepara a programação da produção administrando estoques, sequenciado, emitindo e liberando as ordens de compras, fabricação e montagem, bem como executa o acompanhamento e controle da produção.

2.4 METODOLOGIA

Este artigo foi elaborado com base no método de estudo de caso aplicado a uma cooperativa de confecções, inserida no setor de confecção de vestuário nos segmentos jeans e tecido. Integrando, assim, a indústria do vestuário, setor secundário da economia.

Na pesquisa bibliográfica, executada para levantar dados secundários, foi feito o uso de materiais de cunho técnico dos autores que detalham e exemplificam o Planejamento e controle da produção, como TUBINO e SLACK.

Com base em Gil (1996, p. 45 e 46):

As pesquisas podem ser classificadas em Exploratória, Descritiva e Explicativa. A pesquisa Exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A pesquisa Descritiva salienta-se no objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. A pesquisa Explicativa tem como preocupação centro identificar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Este é o tipo de pesquisa que mais aprofunda o conhecimento da realidade, porque explica a razão, o porquê das coisas.

Sendo assim, com a observação feita, conclui-se que a pesquisa identifica-se como Descritiva pela necessidade de descrever as características do processo produtivo da organização, e

exploratória, para um maior aprofundamento em relação aos objetivos, de modo a propiciar um estudo detalhado.

Os dados foram colhidos após uma entrevista com a responsável pelo setor de produção da cooperativa e, após a análise dos dados, foi realizado o desenvolvimento deste artigo com base nos materiais teóricos que englobam o assunto abordado.

2.5 A COOPERATIVA OBJETO DE ESTUDO

A cooperativa de confecções de Boa Esperança-ES (COOPCOBE), encontra-se inserida no ramo de artigos de confecções e tem como principal atividade a industrialização de peças em tecidos em geral. Com predominância os artigos como calças, jaquetas, bermudas entre outras peças ou acessórios de tecidos em geral.

A cooperativa de confecções trabalha, principalmente, pelo processo de produção por regime de facção, ou seja a empresa é terceirizada por outra do mesmo setor para confeccionar uma ou mais etapas do vestuário, como corte, costura, embutimento até a confecção total da peça.

Está atuando no mercado há cerca de 10 anos e conta atualmente com cerca de trinta cooperados efetivos, cujos trabalhos são executados pelos próprios associados. Conforme os dados coletados em entrevista e visita à cooperativa, a produção média diária é de cerca de 460 peças por dia, tendo como meta mensal a produção de 10.000 peças por mês.

Após cálculos de custos, a cooperativa tem como meta a produção de, no mínimo, 10.000 peças/mês para que a empresa comporte com segurança os seus serviços prestados a preços de mercado.

A organização trabalha no regime de 08 horas de produção por dia, de segunda a sexta-feira. Em casos sazonais, como metas de entrega a cumprir, pode ultrapassar o período ou até mesmo trabalharem no sábado, sendo que após o período de maior demanda os funcionários compensam as horas extrapoladas.

Como a organização não produz peças para revenda, pois opta por fabricar pelo método de facção, os produtos são adquiridos pelas empresas parceiras e repassadas diretamente para a cooperativa.

2.6 O CONTROLE DA PRODUÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE CONFECÇÕES

2.6.1 O PROCESSO PRODUTIVO

No processo produtivo da cooperativa de confecções de artigos têxteis, podemos definir a cadeia produtiva composta de cinco etapas desde o input até o output, que é desde a entrada em meio de produção dos tecidos até o produto final acabado.

A produção dos artigos em jeans, que é o carro chefe da produção, é iniciada primeiramente com o processo de triagem e seleção dos cortes de tecidos que serão introduzidos no processo

produtivo. É neste processo onde os tecidos são separados pelos diferentes tipos de cores, tons, variedades de tamanhos, tipo de peça entre outros aspectos gerais dos produtos.

A partir desta etapa, os tecidos são empilhados em lotes obedecendo a ordem acima descrita, com a finalidade de tornar padrão os tipos de partes para serem encaminhadas para a outra etapa da produção. Vale salientar ainda que é nesta etapa onde os tecidos são separados de acordo a recomendação e descrição das fichas de pedido da empresa contratante dos serviços da cooperativa.

Outro objetivo principal da separação e seleção das partes integrantes é a precisão na parte da produção entre os diversos tipos de tecidos e evitar erros em processos superiores.

Após esta etapa de seleção e triagem dos tecidos, que são originados e fornecidos pela empresa contratante, a matéria-prima segue para a próxima fase que é encaminhar os lotes de tecidos separados de forma uniforme para o início do corte, onde as partes são separadas de acordo com as recomendações. A partir de então é que se inicia o processo de junção das partes como bolsos dianteiros e traseiros, forro de bolso e demais componentes das peças trabalhadas pela cooperativa.

Juntadas as partes, agora seguem para a próxima etapa de finalização das partes integrantes. É feito também o embutimento dos bolsos e até o mosqueamento das partes da peça, sendo este processo o responsável pela formalização das peças.

A penúltima etapa é a parte do acabamento. Nesta fase da produção, após a passagem em outras etapas, é o momento de acabamento como finalização de bainhas, cortes das linhas, pregação das etiquetas e o processo em cada peça de mosqueamento passante que faz parte da etapa de acabamento.

Agora, com a peça finalizada pelas etapas, segue-se então para o último e mais rigoroso processo da produção, que é o controle e revisão geral das peças. Esta etapa é a responsável pelo controle de qualidade, que é feito em todas as peças produzidas. Esta fase é um processo detalhado e rigoroso e obedecem às recomendações da empresa que encomendou o produto.

Caso a peça esteja em desacordo com as especificações detalhadas no pedido de produção e layout, a peça é separada e imediatamente identificada, e segue para a fase do processo que cometeu o erro.

Com o processo de revisão e controle de qualidade, a organização identifica qual a parte do processo produtivo está dando origem ao maior número de erros, além, é claro, de oferecer um produto com extrema qualidade à empresa que compra seus produtos.

Finalizada a produção das peças, as mesmas são dobradas e distribuídas de acordo com o modelo, seguindo para os lotes e o armazém da empresa, garantindo a entrega do produto no prazo estabelecido.

2.6.2 O PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO

No que tange ao controle e planejamento da produção, ficou enfatizado a harmonia e a boa sintonia entre os processos integrantes do processo produtivo.

O modelo atual do processo produtivo é baseado em arranjo físico celular onde apenas os recursos são transformados, conforme as pré-seleções para a movimentação em partes integrantes das células de trabalho.

Tem-se, então, o objetivo de organizar todo o processo produtivo, pois os operadores das máquinas não se movimentam. O que movimenta no processo produtivo é o produto em transformação, passando por diversas etapas dentro do processo produtivo.

Todo o processo produtivo é controlado, desde o monitoramento até a eliminação de possíveis erros em partes integrantes do processo produtivo. Caso ocorra algum imprevisto em alguma máquina, entra em cena a reposição rápida dos equipamentos, já que a organização necessita de grande agilidade e eficácia dos recursos componentes disponíveis no processo produtivo.

Outro aspecto que merece grande atenção e faz parte das estratégias de produção é o planejamento antecipado das tarefas da produção.

Ao rever os conceitos e modelos de gestão da produção, observou-se o equilíbrio entre as estratégias de controle da produção, de modo que a produção chegue até a meta e até a bater a meta mensal, originando um produto com o prazo certo, gerando retornos com os menores custos possíveis.

Por serem processos repetitivos em lotes, a produção de um volume basicamente médio de serviços, os serviços são padronizados, não esquecendo que cada lote do processo produtivo gera uma série de operações que são planejadas e controladas à medida que forem sendo executadas.

A mão de obra executada é polivalente, pois se observou grandes flutuações de demanda em períodos de baixa procura por serviços da cooperativa.

3 CONCLUSÕES

Com o estudo na organização objeto de estudo, constatou-se que a cooperativa apresenta processos repetitivos em lotes de produção, pois existe um volume médio de serviços padronizados em lotes, sendo que cada lote segue uma série de operações que é programada à medida que as operações anteriores constantes do processo produtivo sejam executadas.

A respeito de layout, o mesmo foi desenvolvido para centralizar em um mesmo local todas as máquinas e ferramentas destinadas aos diferentes tipos de operações, o que contribui para o sistema empregado de produção. Pode-se considerar, entre outras coisas, a facilidade de integração com os funcionários.

Constatou-se ainda que o controle de qualidade da empresa tem o intuito de corresponder às exigências da empresa encomendante dos serviços, o que, talvez, dentre outras características, também seja um fator de qualificação da empresa, influenciando a definir as características de qualidade do produto a ser servido.

A organização visa identificar os pontos críticos em que os serviços, ou produtos, possam ser checados e controlados para que possam garantir produtos conforme as especificações iniciais.

Com esta checagem final dos produtos, a organização tende a ser um fator que favorece o processo de diferencial competitivo. Embora a cooperativa não execute em níveis totalmente e amplamente os relatos bibliográficos, os resultados são considerados satisfatórios para a produção, podendo melhorar ainda mais os índices e aplicar novas metodologias de aprendizagem.

4 REFERÊNCIAS

FERRÃO, Romário Gava. **Metodologia científica para iniciantes em pesquisa**. Linhares,ES: Unilinhares/Incaper, 2003.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO BRASIL – OCB, acesso ao site em 02/07/2010, disponível em <http://www.ocbes.coop.br>, Relatório de Gestão 2009.

ORGANIZAÇÃO DAS COOPERATIVAS DO BRASIL – OCB, acesso ao site em 03/07/2010, http://www.ocb.org.br/site/ramos/producao_representacao.asp, OCB Nacional.

SLACK, Nigel, HARRISON, Alan, JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. São Paulo: Atlas, 2008.

TUBINO, Dalvio Ferrari. **Manual de Planejamento e controle da produção**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2000.