

EXPEDIENTE

Reitoria

José Carlos Barbieri

Vice-Reitoria

Hamilton Luiz Favero

Pró-Reitoria Acadêmica

Margareth Soares Galvão

Diretoria de Operações Comerciais

José Plínio Vicentini

Diretoria de Graduação

Alex Cordeiro Alves da Silva

Diretoria de Pós-Graduação, Pesquisa e

Extensão

Marcela Bortotti Favero

Diretoria de Registro Acadêmico e

Regulação

Lincoln Villas Bôas Macena

Diretoria de Operações EAD

Cleber Semensate

Editor Responsável

Oyama Braga Martins Netto

Corpo Científico

André Dias Martins

Bruna Solera

Elaine Rodrigues

Elizabeth Canaver Marques

Lais Ferrer Amorim Oliveira

Magda Maria Fernandes

Michelle Aparecida dos Santos

Neori Tamanini

Priscila Kutne Armelin

Renata Oliveira dos Santos

Glória Maria Alavarse

Élida Nogueira Zarpellon

ARTES DE CAPA E CONCEITO

ACEE - Assessoria de Comunicação Endomarketing e Eventos

Centro Universitário Cidade Verde

Amanda Cristina Vieira Machado - **Gerente**

Daiany Parpinelli Rico - **Analista de Design Gráfico**

REVISTA FCV EMPRESARIAL – CENTRO UNIVERSITÁRIO CIDADE VERDE

Endereço para correspondência:

Avenida Horácio Raccanello Filho, 5950 – Zona 07, Maringá – PR

revistasunifcv@unifcv.edu.br

SUMÁRIO

ANÁLISE DE DADOS COLETADOS NA FERRAMENTA <i>GOOGLE ANALYTICS</i> PARA ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO	
Rebecca Tavares Nishimura Abreu; Rafael Nishimura Abreu	3
DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO E NO USO DOS SISTEMAS <i>ENTERPRISE RESOURCE PLANNING</i> – ERP - PARA MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL	
Rafael Nishimura Abreu	12
O PAPEL DO PSICÓLOGO DO TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS E SUA ATUAÇÃO NA SAÚDE MENTAL DOS TRABALHADORES	
Débora Kelly D. Da Silva; Fernanda C. Moraes; Tamara Natácia M. Coneglian	17
A CONTRIBUIÇÃO DO SEIS SIGMA AO PROCESSO ORGANIZACIONAL	
Rebecca Tavares Nishimura Abreu	21
A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO	
Marcela Bortotti Favero; Rafael Thiago Cezarin	26
A DISCIPLINA POSITIVA NO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM	
Isabel Dos Santos Souza Feriance	30

ANÁLISE DE DADOS COLETADOS NA FERRAMENTA *GOOGLE ANALYTICS* PARA ESTRATÉGIA DE DIVULGAÇÃO

Rebecca Tavares Nishimura Abreu¹

Rafael Nishimura Abreu²

RESUMO

A ferramenta *Google Analytics* permite o gerenciamento do perfil de negócio das empresas, ela fornece aos seus usuários dados estatísticos de suas mídias digitais e sites que permitem traçar estratégias de ação para divulgação do negócio. Este estudo objetiva apresentar um estudo de caso sobre o uso do *Google Analytics* para o estabelecimento de estratégias de divulgação. Para a realização deste artigo foram usadas informações da própria ferramenta no período entre agosto de 2019 e novembro de 2019. Constatou-se que o *Google Analytics* é fundamental para o fornecimento de dados das mídias digitais da empresa e, quando conciliado a demais ferramentas, pode resultar em estratégias eficazes de divulgação das empresas.

Palavras-chave: *Google Analytics*; Estratégia de Divulgação; Mídias Digitais; Site.

INTRODUÇÃO

As inovações tecnológicas estão em ritmo crescente, elas conseguem transmitir informações em tempo real e para qualquer usuário, onde este precisar. O avanço sobre as campanhas de estratégia digital pautadas na comunicação das empresas vem resultando em diversas ferramentas integrativas que permitem o acesso e, assim, melhores resultados sobre

¹ Profissional Gestora do Centro Cultural RN. Estudante do Curso de Licenciatura em Pedagogia no Centro Universitário Cidade Verde - UniFCV. Estudante do Curso de Graduação em Processos Gerenciais no Centro Universitário Cidade Verde – UniFCV. E-mail: becanishimura@gmail.com.

² Profissional Analista de Tecnologia da Informação. Estudante do Curso de Graduação em Gestão de Tecnologia da Informação na Universidade Cidade Verde – UNIFCV. E-mail: nyshimura@gmail.com.

os sistemas de busca nas mídias digitais, promovendo desta forma a comunicação integrada. Essa comunicação atribui aos consumidores a função de produtores de conteúdo, como resultado, os dados obtidos pela interação são transformados em dados estatísticos que podem ser analisados e utilizados para o planejamento digital da organização. Surge neste contexto o *Google Analytics*, ferramenta de fácil acesso que fornece dados estatísticos das mídias digitais de seus usuários que permitem um planejamento estratégico de divulgação mais eficaz para os negócios, resultando em melhorias sobre os processos de marketing digital.

A velocidade das informações eleva a incerteza sobre as escolhas estratégicas de divulgação (PITASSI; LEITÃO, 2002), desta forma este artigo buscará responder a seguinte questão: Como o *Google Analytics* pode auxiliar as empresas a traçar planejamentos estratégicos de divulgação considerando este cenário dinâmico? Entende-se a necessidade por uma ferramenta que forneça dados estatísticos recorrentes, assim o presente estudo objetiva apresentar um estudo de caso sobre o uso do *Google Analytics* para o estabelecimento de estratégias de divulgação, em termos específicos este estudo: Analisará dados do *Google Analytics* dentro de um período de três meses; elucidará as estratégias traçadas com base nas informações recebidas; apresentará os resultados obtidos mediante as estratégias dinâmicas planejadas.

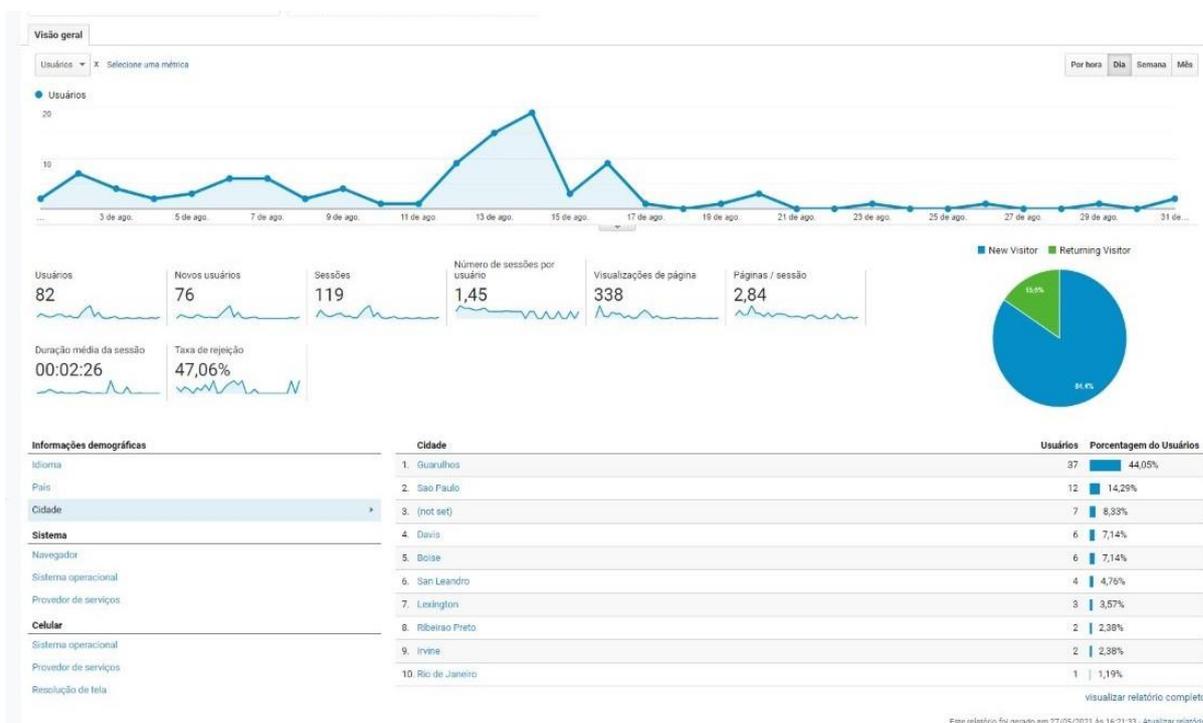
O avanço tecnológico junto ao cenário pandêmico atual propiciou a migração do consumo para o contexto digital, exigindo adaptações das organizações sobre este novo modelo mercadológico, assim justifica-se a elaboração deste artigo pela ausência de informações acerca da temática, visto que o avanço mencionado é recente, além disso, espera-se que este estudo contribua com o cenário acadêmico e sirva de apoio para demais estudos. Este estudo de caso se deu no Centro Cultural Rebecca Nishimura, inscrito no CNPJ 32.543.264/0001-8, localizado em Guarulhos/SP, para a realização da análise foram utilizados dados fornecidos pelo *Google Analytics* no período entre agosto de 2019 e novembro de 2019, totalizando três meses.

ANÁLISE DOS DADOS ESTATÍSTICOS E AS ESTRATÉGIAS

No Centro Cultural Rebecca Nishimura a arte é compartilhada e ensinada, o espaço começou as atividades em julho de 2019, quando construiu o site e planejou as redes sociais, contava no momento com 12 alunos e apenas 1 curso. No mês de agosto foi possível traçar

um público alvo inicial através de dados demográficos, porcentagem de retorno de novos clientes, taxa de rejeição e tempo médio em site (Gráfico 1). Estas informações permitem averiguar se o público de maior alcance se encontra na cidade onde o espaço está localizado, logo, é possível verificar se a divulgação é direcionada corretamente, ou se precisa de intervenções. A quantidade de clientes que retornam remete uma taxa de conversão que deve ser comparada com os contatos estabelecidos, visando identificar se estes clientes possuem dúvidas e se são clientes potenciais. Já o tempo médio em site permite compreender a experiência do usuário para saber se existe a necessidade de adequações no espaço virtual.

GRÁFICO 1 - Acesso geral do site em agosto de 2019.

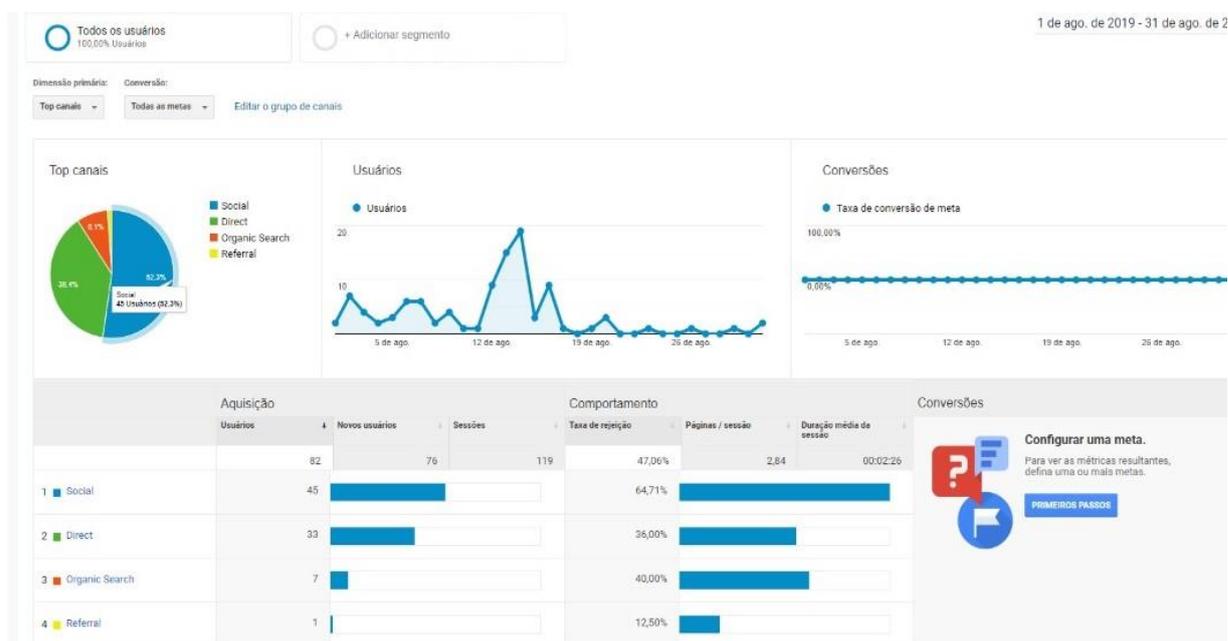


FONTE: Google Analytics (2019).

A Ferramenta *Google Analytics* permite também identificar a origem dos acessos ao site, como apresenta o gráfico abaixo. No primeiro mês 82 dos 86 usuários apresentados eram novos, 45 usuários tinham origem nas redes sociais, haviam 33 cliques diretos pertinentes a resultados *Google* ou *links* encaminhados, 07 através de buscas orgânicas e 01 proveniente de página de referência (Gráfico 2).

Diante destas informações foi possível compreender que o maior retorno do primeiro mês de atividade ocorreu na cidade onde o espaço localiza-se, cujo público teve origem nas redes sociais *Facebook* e *Instagram*, dando luz a estratégias de divulgação voltadas a essas mídias, além da implementação promissora do *Google* Negócios, visando dar destaque à empresa em sites de busca.

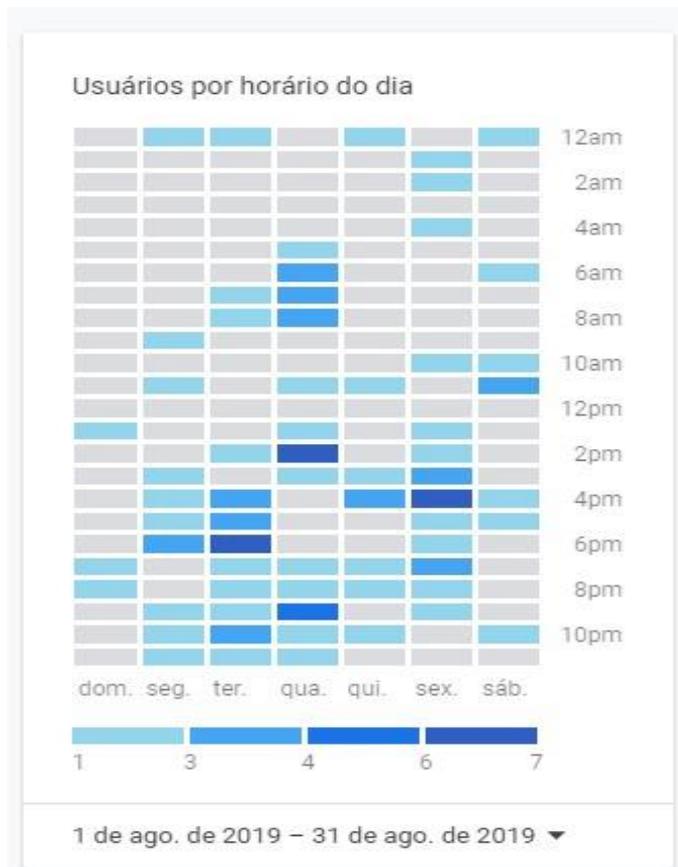
GRÁFICO 2 - Origem de acesso do site em agosto de 2019.



FONTE: Google Analytics (2019).

Identificou-se que o horário mais promissor de acesso ao site ocorre entre as 14h e 16h, de terças, quartas e sextas, sendo esta informação ligada ao acesso pelas redes sociais (Gráfico 3).

GRÁFICO 3: Horários de Acesso em agosto de 2019.



FONTE: *Google Analytics* (2019).

Buscando traçar uma estratégia de divulgação mais assertiva com base nas informações disponibilizadas pelo *Google Analytics* explorou-se a ferramenta Facebook Business, onde foram analisadas as postagens de maior retorno para, desta forma, planejar as postagens dos meses seguintes, como resultado a publicação: “Entre no nosso Site e Ganhe um Voucher para uma Aula Grátis” foi a postagem de maior alcance, seguida da publicação: “Inauguração do Curso de Acrobacias Circenses” e “Conheça o Centro Cultural RN”, remetendo a aceitação sobre o novo curso e o interesse promocional do público (Gráfico 4).

GRÁFICO 4 - Postagens de maior retorno por ordem em agosto de 2019.

Conteúdo recente ↕	Tipo de conteúdo	↓ Alcance	↕ Curtidas e reações
 Entre no nosso si... 13 de Ago de 2019	f ↗	3,7 mil	10
 Curso de Acrobacias... 2 de Ago de 2019	f	1,1 mil	96
 Cursos de Teatro, Ac... 4 de Ago de 2019	f ↗	773	110

FONTE: *Google Analytics* (2019).

É importante ressaltar que as postagens tiveram grande alcance em virtude do impulsionamento inicial realizado para disseminação do nome (SOUZA, 2016), nesse sentido apresenta-se abaixo o gráfico de postagens do mês de setembro, onde a publicação: “Quer fazer aulas de violão?” foi a de maior visualização, seguida de “Um pouco da Nossa Aula” e “Venha Realizar seu Sonho”, ambas voltadas a cursos culturais, porém com visualizações orgânicas relativamente sadias para uma empresa com 3 meses.

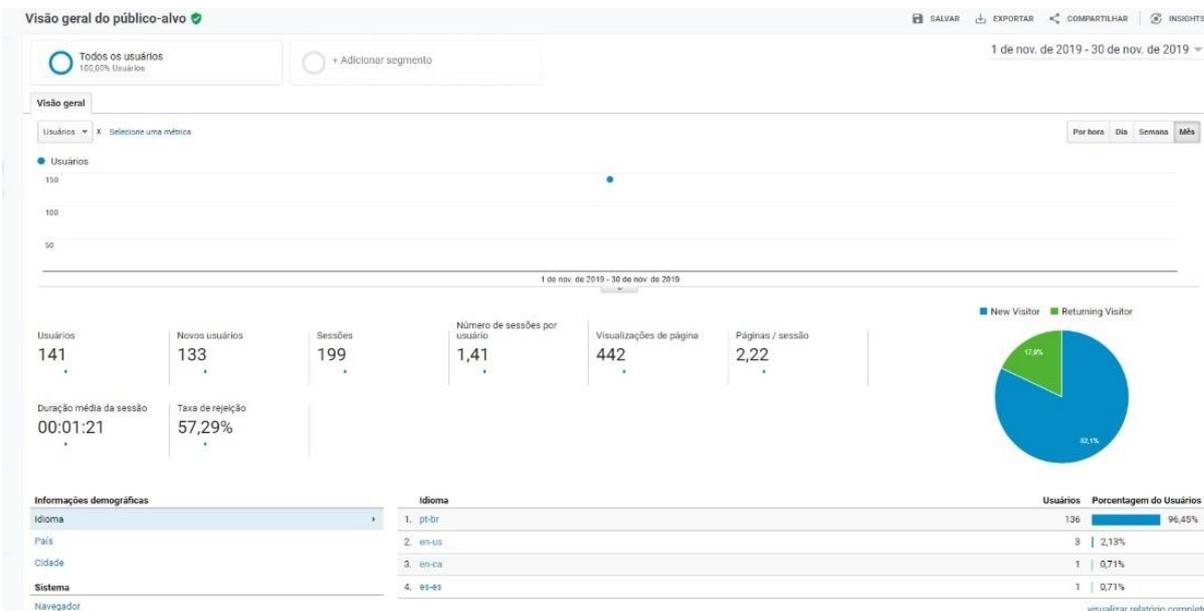
GRÁFICO 5: Postagens de maior retorno por ordem em setembro de 2019.

 Quer fazer aulas de viol... 4 de Set de 2019	f	426	25
 Um pouco da nossa aul... 23 de Set de 2019	f	167	11
 Venha realizar o seu son... 15 de Set de 2019	f	126	7

FONTE: *Google Analytics* (2019).

As estratégias tiveram foco experimental no mês seguinte, apresentando reflexos positivos no terceiro mês. No gráfico abaixo é possível contemplar o maior acesso ao site no mês de novembro.

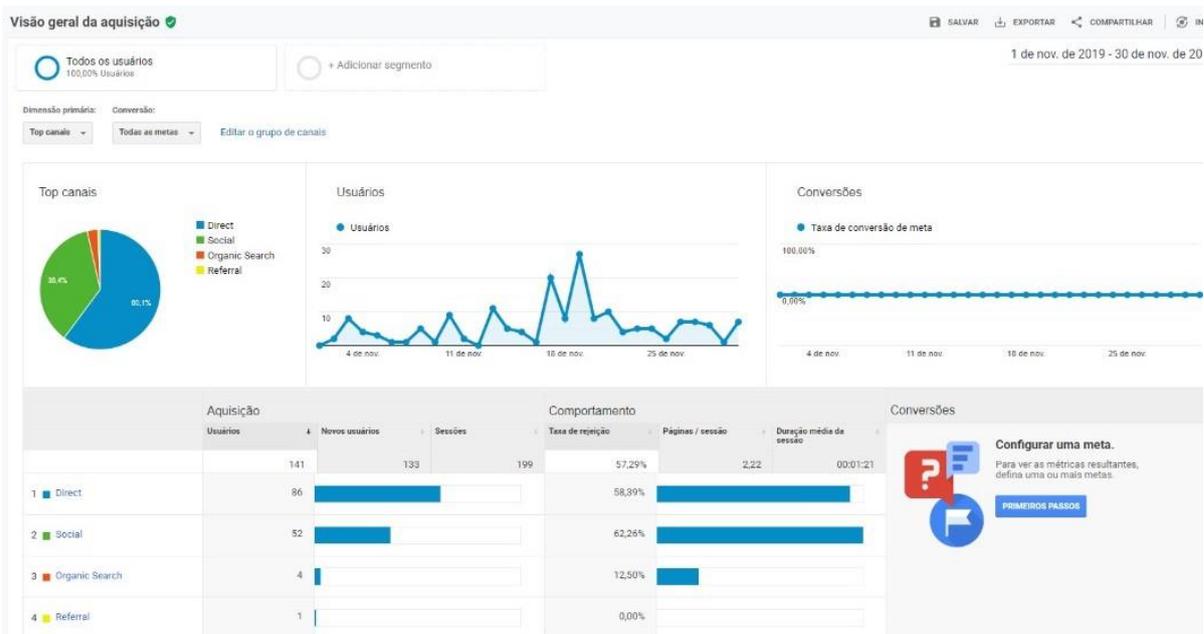
GRÁFICO 6 - Acesso Geral do site de novembro de 2019.



FONTE: *Google Analytics* (2019).

Quando comparado ao mês de agosto percebe-se um crescimento de aproximadamente 72% nos acessos.

GRÁFICO 7 - Origem de acesso do site em novembro de 2019.



FONTE: *Google Analytics* (2019).

Denota-se que o investimento sobre a plataforma Google Negócios trouxe resultados satisfatórios mediante a contemplação da origem dos acessos, onde tanto a taxa de acesso pelas mídias sociais quanto a taxa através do acesso direto de pesquisas e compartilhamento de links apresentam grande crescimento, sobretudo no acesso de links diretos. As redes sociais também apresentaram um aumento orgânico desde outubro de 2019, quando as postagens orgânicas, ainda ligadas aos cursos ofertados, tiveram alcance entre 275 e 347 pessoas.

GRÁFICO 8: Postagens de maior retorno por ordem em outubro de 2019.

Conteúdo recente ↕	Tipo de conteúdo	↓ Alcance	↕ Curtidas e reações
 Pegue suas sapatilhas e... 3 de Out de 2019	 	620	71
 Dança de Salão no CCR... 15 de Out de 2019		347	28
 Inscrições abertas para ... 1 de Out de 2019		275	18

FONTE: *Google Analytics* (2019).

Desta forma é possível verificar que mesmo dentro de um período de tempo curto é possível fazer uso da ferramenta *Google Analytics*, e ainda conciliá-la com demais ferramentas como *Google Negócios* e *Facebook Business* e a fim de alcançar resultados satisfatórios de estratégias de divulgação, a empresa em questão até o mês de novembro aumentou a grade de cursos para 8, contando com uma média de 40 alunos inscritos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo apresentou a ferramenta *Google Analytics*, através da análise das características de acesso foi possível traçar um perfil potencial de cliente, bem como compreender os melhores horários e meios de mídias digitais para postagem e divulgação, tais características também permitiram personalizar os impulsionamentos realizados resultando em um retorno satisfatório, sobretudo ao conciliar a ferramenta com o *Google Negócios* e o *Facebook Business*. Assim foi possível identificar que este programa constitui uma

ferramenta inovadora, que pode ser usada linearmente a demais ferramentas gratuitas e de fácil acesso, fazendo-se desta forma relevante para o cenário organizacional contemporâneo.

REFERÊNCIAS

PITASSI, C.; LEITÃO, S.P. Tecnologia de Informação e mudança: uma abordagem crítica. **Revista de Administração de Empresas**, vol. 42, edição nº 2, jun. de 2002.

SOUZA, A.Z.M.A. O uso de mídias sociais como instrumento de marketing digital: uso do facebook por uma instituição financeira em 2016. Monografia, Instituto CEUB, Centro Universitário de Brasília, 2016.

DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO E NO USO DOS SISTEMAS *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* – ERP - PARA MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL

Rafael Nishimura Abreu³

RESUMO

Os microempreendedores sofrem com a alta competitividade do mercado, por isso a implementação de um *Enterprise Resource Planning* – ERP - constitui uma ferramenta essencial para a prosperidade para seus empreendimentos. O objetivo deste artigo é apresentar os desafios para os Microempreendedores Individuais no uso dos sistemas ERP, desde a implementação até os passos recomendados na pós implementação. Para a realização deste artigo optou-se pelo método de revisão bibliográfica com informações colhidas em bases acadêmicas e revistas conceituadas. A implementação desta tecnologia requer, além de capital, uma mudança organizacional para que os objetivos do microempresário sejam alcançados.

Palavras-chave: Enterprise Resource Planning; Microempreendedor; Ferramentas Tecnológicas.

INTRODUÇÃO

A era contemporânea digital, também denominada era da informação, torna fundamental a valorização da informação bem como sua empregabilidade, principalmente quando estas são utilizadas por empresas que visam a vantagem competitiva através da melhoria de seus resultados. Buscando elevar a eficiência organizacional foram desenvolvidos os sistemas ERP – *Enterprise Resource Planning* – objetivando fornecer um suporte aos processos de uma empresa por meio da integração de diferentes funcionalidades em um mesmo programa, que pode não somente armazenar informações de diversos departamentos,

¹ Profissional Analista de Tecnologia da Informação. Estudante do Curso de Graduação em Gestão de Tecnologia da Informação na Universidade Cidade Verde – UNIFCV. E-mail: nyshimura@gmail.com.

mas também distribuir os dados para os departamentos com a eliminação de dados redundantes e da fragmentação de informações.

A ERP é um sistema que consolida dados de diferentes setores organizacionais, ofertando eficiência sobre os processos, no entanto a alimentação do mesmo deve ser realizada por estes setores. Diferente do Microempreendedor Individual – MEI -, empresas de médio e grande porte possuem quadro de funcionários suficiente para a demanda e o aproveitamento da ferramenta, nesse sentido levantou-se a seguinte questão: É possível para o Microempreendedor Individual implementar o sistema ERP em sua atividade? Para a resposta este estudo fará uso do método de revisão bibliográfica através de buscas em plataformas confiáveis como SciElo, Google Acadêmico e o acervo da Biblioteca Digital disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA – do Centro Universitário Cidade Verde - UniFCV.

A busca pela vantagem competitiva organizacional contempla também os microempreendedores individuais, nesse contexto surgem as ferramentas de tecnologia da informação, com destaque aos sistemas ERP, que alinham as informações que o alimentam, transmitindo dados relevantes para os setores da empresa, com base nessas informações o presente estudo objetiva apresentar os desafios para os MEIs no uso dos sistemas ERP, desde a implementação até os passos recomendados na pós implementação. Em termos específicos este trabalho objetiva: elucidar brevemente a condição de MEI; esclarecer como ocorre a implementação e a pós implementação dos sistemas ERP e; apresentar os desafios do uso destes sistemas por MEIs.

O ERP consiste em um sistema integrado que viabiliza uma corrente de informações consistente e contínua para todos os setores de uma empresa pautada em uma mesma base de dados, desta forma compreende-se seu potencial no âmbito organizacional, sobretudo no cenário atual onde existe uma crescente sobre os MEIs, assim justifica-se a elaboração deste pela necessidade em trazer informações aos MEIs acerca dos desafios e das vantagens da implementação dos ERPs em seus negócios, e também espera-se que este trabalho contribua com pesquisas no meio acadêmico mediante as informações aqui apresentadas.

MICROEMPREENDEDOR INDIVIDUAL - MEI

O Microempreendedor Individual – MEI – consiste em uma modalidade desburocratizante em caráter legislativo voltada a pequenos negócios onde são ofertados serviços cujos rendimentos encontram-se abaixo do teto de R\$ 36 mil reais. A categoria é consoante ao art. 179 da Constituição Federal que objetiva a regularização das atividades informais. Este profissional poderá optar pela contribuição através do Sistema de Recolhimento de Valores Fixos Mensais dos Tributos ponderados pelo Simples Nacional, onde valores de contribuição para Seguridade Social são pagos mensalmente. Desta forma o MEI é um empresário individual que aufera receita bruta abaixo do teto, pode ter até 01 funcionário e opta pelo Simples Nacional (FERNANDES et al, 2020).

SISTEMAS ENTERPRISE RESOURCE PLANNING – ERP

O sistema ERP é uma ferramenta integrada que viabiliza um fluxo constante e singular de informações e dados de uma única base para toda empresa. Esse sistema apresenta melhorias sobre todos os processos internos: produção, distribuição ou compras, além disso, suas informações online, logo em tempo real, permitem uma ampla visualização sobre o contexto dos negócios da empresa, demonstrando assim os recursos valiosos do sistema que possui grande intimidade com os processos através da base de alimentação de dados. A implantação deste sistema é recomendada para empresas que possuam caixa com fluxo positivo, visto que os projetos que a ferramenta identifica necessitam de grande investimento, cujo retorno pode demorar um grande período (CHOPRA; MEINDL, 2003).

DESAFIOS NA IMPLEMENTAÇÃO E NA PÓS IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA ERP PARA MEI

Considerando as informações acerca do sistema, identifica-se que o desafio na implementação está em encontrar um ERP que atenda as necessidades do MEI desde a aquisição, implementação até o treinamento de uso, nesse sentido um breve levantamento deve ser realizado com algumas empresas a fim de identificar o melhor custo benefício, nesse treinamento o profissional que manuseará o sistema precisará deter conhecimento acerca de todos os processos da empresa seja o processos financeiro, fiscal, compras, vendas, gerenciamento de estoque, gastos e prestação de serviços. O ERP deve contemplar um

módulo financeiro integrado com um sistema de Nota Fiscal Eletrônica - NF-e - que é uma obrigatoriedade desde 2005 (BRASIL,2005).

Após a aquisição do sistema ERP, este pode ser implementado localmente ou baseado em tecnologia em nuvem, o que vem sendo uma tendência mundial de terceirização de serviços de tecnologia da informação, conforme destacou PISANO (1990) em seu artigo *The R&D Boundaries of the Firm: an Empirical Analysis*. Deve-se reforçar que o software é complexo e as consequências de seu uso são drásticas, uma vez implementado seu usuário não poderá retomar sua rotina anterior de processos, visto que o sistema será alimentado por ele e apresentará resultados e soluções práticas que facilitarão a tomada de decisões, assim entende-se que o desafio paira sobre as mudanças na rotina do MEI na pós implementação, bem como sobre os altos investimentos para a categoria com retorno progresso e gradual (CHOPRA; MEINDL, 2003).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo abordou os desafios da implementação e da pós implementação do sistema ERP para Microempreendedores Individuais. Foi apresentado um breve resumo acerca da categoria MEI e o sistema em questão, ampliando as perspectivas sobre a temática para os leitores. Constatou-se que a aquisição do sistema é acessível para MEIs, embora sua implementação possua processos complexos que demandam de oportunidades futuras para seus usuários que fazem o uso correto de suas ferramentas através da adaptação de rotina empresarial, contanto que o caixa dos mesmos esteja positivo para investimentos corretos e retorno progressivo. Também se identificou que o MEI pode contar com apenas um funcionário, sendo nesse sentido ideal a evolução de sua categoria para a contratação de mais funcionários para a administração através do ERP.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Economia. Sistema Nacional de Informações Econômicas Fiscais – SINIEF 07/05, 30 de setembro de 2005. Disponível em: < https://www.confaz.fazenda.gov.br/legislacao/ajustes/2005/AJ007_05 > Acesso em: 30 de maio de 2021.

FERNANDES, Jean Carlos; MACIEL, Luciana Botelho; SOSSAI, Henrique Matheus Mariani. O Microempreendedor Individual (MEI), vantagens e desvantagens do novo sistema.

Revista Newton Paiva, mai. de 2020. Disponível em: <
<http://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2020/05/PDF-D16-08.pdf>>
Acesso em: 21 de maio de 2021.

PISANO, Gary P. *The R & D Boundaries of the Firm: an Empirical Analysis*. Revista Administrative Science Quarterly, vol. 35, edição nº 01, Ithaca, 1990.

O PAPEL DO PSICÓLOGO DO TRABALHO NAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS E SUA ATUAÇÃO NA SAÚDE MENTAL DOS TRABALHADORES

Débora Kelly Duarte da Silva¹;

Fernanda Caroline Moraes²;

Tamara Natácia Mulari Coneglian³

Área de conhecimento: Psicologia; Gestão de Pessoas.

Palavras-chave: Trabalho. Psicólogo. Saúde mental. Contemporaneidade.

O mundo do trabalho está em constante transformação, juntamente com as mudanças nas organizações surgem novas formas de gestão, novos contratos de trabalho e, conseqüentemente, o trabalhador precisa se adequar e acompanhar essas alterações, o que afeta diretamente suas formas de subjetivação, seu modo de se relacionar com o mundo, e tem conseqüências para sua saúde física e mental.

Hoje é possível ver que a força motriz do trabalho é a globalização, que dita o ritmo dos negócios e obriga as empresas a zelar pela qualidade dos produtos e serviços prestados no âmbito competitivo do mercado contemporâneo. Normalmente forma-se uma equipe de alta

¹ Graduanda em psicologia do Centro Universitário Cidade Verde, atualmente é discente do programa institucional de iniciação científica (PIIC) da UniFCV. Autora do capítulo do “A adultização da infância na contemporaneidade” do livro “Psicologia e suas diversas fases de atuação II”. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9832494411858215>.

² Graduanda em psicologia do Centro Universitário Cidade Verde, atualmente é discente do programa institucional de iniciação científica (PIIC) da UniFCV. Lattes : <http://lattes.cnpq.br/0516232059560648>

³ Psicóloga e Mestre em Psicologia pela Universidade Estadual de Maringá. Autora do livro "Teletrabalho home-office: identidade, subjetividade e saúde mental dos trabalhadores". Doutoranda em Psicologia no Programa de Pós Graduação da Universidade Estadual de Maringá seguindo a linha Subjetividade e Práticas Sociais na Contemporaneidade. Possui MBA em Gestão de Pessoas pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). É professora de graduação e pós graduação. É psicóloga clínica e do trabalho no Instituto Proteger. Possui mais de 8 anos da área organizacional e atualmente participa do grupo de estudos sobre trabalho e subjetividade. É coordenadora do grupo de estudos intitulado (Re)pensando a atuação do psicólogo do trabalho a partir dos conceitos das Clínicas do Trabalho. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6584489044389279>

performance, através da qual se mobiliza o entusiasmo e a harmonia, quase sempre visando o aumento da produtividade, pois o mundo está passando por um grande e profundo período de mudanças tecnológicas, econômicas e sociais na história. Isso permite que as organizações busquem mais agilidade, mais flexibilidade para lidar com situações cada vez mais complexas, aumentando os lucros e resultados produtivos e minimizando os custos de produção (BARBOSA, 2016).

Desta forma, é perceptível as novas demandas que os trabalhadores possuem, como adquirir e desenvolver novos conhecimentos, quando necessário novas habilidades e atitudes (BARBOSA, 2016). Seguindo essa lógica de mercadorias, as organizações encorajam pessoas a serem competitivas, acreditando que desta forma cada trabalhador dará o melhor para conseguir um espaço no mundo do trabalho. As condições de mercado também geram concorrência, porque um candidato a emprego com dezenas, centenas ou mesmo milhares de concorrentes faz o sujeito pensar que, se não for competitivo, será deixado para trás. Dessa forma, os trabalhadores se concentram cada vez mais na competição, se individualizando e focando só em si, visando sua carreira como uma mercadoria e acaba deixando de lado a colaboração e a cooperação (XAVIER, 2006).

Na contemporaneidade, é possível notar que o trabalho exige agilidade, conhecimento tecnológico, desafios, metas, produção em massa, etc. Por muito tempo a ciência que envolvia os estudos sobre trabalho pensava este como benéfico apenas para a gestão e produtividade e pouco pensava na saúde do trabalhador. Mas com o passar do tempo isso vem mudando, pois percebeu-se a necessidade de olhar para a saúde do trabalhador, devido ao aumento de adoecimento mental de trabalhadores.

Segundo Guimarães e Grubits (2004), a saúde mental é algo fundamental a ser zelado pois são inúmeros fatores que podem causar prejuízos a ela, como fatores biológicos, sociais e psicológicos. O bem estar psíquico é essencial para a saúde geral do indivíduo, sem uma saúde mental saudável, há a possibilidade de acarretar problemas em outras áreas da vida, como no trabalho, causando doenças tanto psíquicas quanto físicas. O sofrimento psíquico do trabalhador é algo que está sendo muito sondado nos últimos anos, pois esse sofrimento causa prejuízo para as empresas e trabalhadores.

As transformações no mundo do trabalho na contemporaneidade, apesar de terem gerado grandes avanços (tecnológicos e materiais), também afetaram a saúde mental dos

trabalhadores que tiveram que acompanhar esse ritmo de mudanças no mundo organizacional. Ao se adequar a essas mudanças, sua saúde mental arcou com os efeitos, por isso é nítido, no mundo atual do trabalho, tantas empresas crescendo e se desenvolvendo rápido, ao mesmo tempo que é nítido o aumento do número de casos de depressão, ansiedade e *burnout*, acometidos em muitos trabalhadores, causados pelo trabalho.

Assim, os avanços das práticas voltadas à saúde do trabalhador, não só no Brasil, como no mundo todo, somados à exacerbação da crise do trabalho contemporâneo, explicam o surgimento de uma nova demanda social, a qual provoca a necessidade de estudos que promovam novas iniciativas (BENDASSOLLI & SOBOLL, 2011).

Ao entender as condições, as formas de organização e das relações de trabalho na contemporaneidade, é possível dizer que, esse modelos flexíveis de trabalho que surgiram em decorrência do avanço tecnológico e um mundo corporativo cada vez mais competitivo, são modelos de trabalho que permitiram uma diminuição do risco de adoecimento físico dos trabalhadores, por resultarem em condições físicas mais seguras, porém, em contrapartida, são modelos de trabalho que exigem dos trabalhadores adequações subjetivas e mentais, o que tem acarretado um aumento do quadro de afastamento de trabalhadores de seus postos de trabalho, por adoecimento psíquico, advindo de fatores psicossociais.

A partir desse cenário, é possível pensar que o psicólogo do trabalho pode atuar em alguns caminhos teóricos e metodológicos de modo a atenuar formas “saudáveis” para ajudar os profissionais e organizações no que diz respeito a um ambiente de trabalho mais humanizado. É possível pensar em uma atuação do psicólogo do trabalho que permita a criação de um espaço de acompanhamento psicológico, dentro dos espaços organizacionais, que possibilitem dar mais atenção e suporte, para o processo de sofrimento dos trabalhadores que enfrentam todas essas mudanças do mundo contemporâneo do trabalho.

O psicólogo do trabalho também deve pensar em formas de criar espaços para o resgate dos momentos de coletivo com o grupo com o qual esses trabalhadores trabalham, possibilitando a troca de afetos, resgatando um espaço político e de cooperação, visto que no mundo do trabalho atual o clima de competitividade e individualismo são reinantes. Também se faz necessário pensar em espaços e políticas que possibilitem espaços de reconhecimento dos trabalhadores, fato este que promove a condição de saúde mental, pois permite a mobilização subjetiva dos mesmos.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, E. D. L. Trabalho que dignifica ou aliena. In: *Saúde do trabalhador: saberes e fazeres possíveis da Psicologia do Trabalho e das Organizações*. Belo Horizonte, MG: Conselho Regional de Psicologia, 2016. P. 1-145

BENDASSOLI, P.; SOBOLL, L. A. P. *Introdução as clínicas do trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações*. São Paulo. Editora Atlas 2011. Cap. 1. Clínicas do trabalho.

GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (orgs). *Saúde mental e trabalho*. Voll. III - São Paulo: casa do psicólogo 2004.

SANTOS, F. C. O.; CALDEIRA, P. *A psicologia organizacional e do trabalho na contemporaneidade: as novas atuações do psicólogo organizacional*. *Psicologia.pt*, [s. l.], 2015. Disponível em: <https://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0929.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2021.

XAVIER, R. *Gestão de pessoas na prática*. São Paulo, Gente, 2006.

A CONTRIBUIÇÃO DO SEIS SIGMA AO PROCESSO ORGANIZACIONAL

Rebecca Tavares Nishimura Abreu¹

RESUMO

A competição organizacional fomenta uma corrida pela entrega de qualidade e melhorias em curto prazo. Dentro deste cenário surgem ferramentas de apoio à gestão, visando identificar as falhas para minimizá-las dentro dos processos organizacionais, além de apresentar e implementar metodologias de melhoria na empresa. Dentre estas ferramentas destaca-se o programa Seis Sigma que elimina os processos falhos e eleva a velocidade dos processos eficazes. Este estudo objetiva apresentar a contribuição do programa Seis Sigma ao Processo Organizacional. Para a realização deste artigo optou-se pelo método de revisão bibliográfica com informações colhidas em bases acadêmicas e revistas conceituadas. Constatou-se que o programa Seis Sigma pode reduzir os custos e atrasos das organizações através do aperfeiçoamento dos serviços, produtos e processos.

Palavras-chave: Seis Sigma; Melhoria Organizacional; DMAIC.

INTRODUÇÃO

O aumento da oferta de produtos e serviços tem elevado a concorrência e estimulado uma competição organizacional na busca por melhorias sobre a eficiência e sobre o processo de qualidade de seus componentes, é nesse contexto que surge o Seis Sigma, uma metodologia inovadora de ampla qualidade. A ferramenta criada pela Motorola na década de 1980 objetiva o aumento da lucratividade da empresa por meio de uma metodologia de melhoria pautada na análise dos processos organizacionais, é um sistema abrangente e flexível que pode sustentar e maximizar as ofertas de sucesso do negócio. O programa orienta-se pela

¹ Profissional Gestora do Centro Cultural RN. Estudante do Curso de Licenciatura em Pedagogia no Centro Universitário Cidade Verde - UniFCV. Estudante do Curso de Graduação em Processos Gerenciais no Centro Universitário Cidade Verde – UniFCV. E-mail: beckanishimura@gmail.com.

compreensão sobre as requisições dos clientes, pelo uso correto das ações internas, dados coletados, análise dos mesmos e das estatísticas, pelo olhar sobre o gerenciamento, a melhoria e, por fim, a renovação dos processos da empresa. O número de empresas que integram o programa é cada dia mais evidente, basta uma busca por sites de empregos ligados à gestão para identificar o conhecimento sobre a mesma como um diferencial ou exigência.

Esta ferramenta apresenta oportunidades de melhorias constantes no ambiente organizacional, desta forma este artigo buscará responder a seguinte questão: Quais as contribuições do Seis Sigma ao processo organizacional? Para tal fará uso do método de revisão bibliográfica através de buscas em plataformas confiáveis como SciELO, Google Acadêmico e o acervo da Biblioteca Digital disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA - da UniFCV.

O programa possui uma metodologia abrangente que visa contribuir assiduamente para a melhoria da organização, nesse sentido o presente artigo objetiva apresentar a contribuição do programa Seis Sigma ao Processo Organizacional, em termos específicos objetiva-se: Descrever brevemente o contexto histórico do Seis Sigma; Explicar acerca das suas características e; Elucidar suas contribuições para o cenário organizacional. Embora o programa exista há muitas décadas é notável como a quantidade de sujeitos que buscam formação na área ou que conheçam o programa preenche ainda um percentual pequeno em relação a quantidade de empresas existentes que podem fazer uso de suas atribuições, essa defasagem pode estar relacionada com os custos desta formação que vão desde R\$ 800 reais - Yellow Belt, básico - até R\$ 8.000 reais - Black Belt, avançado - (FM2S, 2021), desta forma justifica-se a elaboração deste pela necessidade de mais informações sobre este programa tão relevante ao cenário empresarial atual, além disso, espera-se que este trabalho contribua com pesquisas no meio acadêmico mediante as informações aqui apresentadas.

UM BREVE RESUMO DO CONTEXTO HISTÓRICO DO SEIS SIGMA

Em meados de 1970 empresa Motorola foi apresentada ao Seis Sigma que, na época, era independente, sua fase de testes inicial se deu na produção de uma série de televisores da Motorola, com base nas informações coletadas as operações passaram por mudanças, sobretudo na produção, por fim, com uma produção mais zelosa estabelecida com o programa o registro de televisores com defeitos caiu para 5%. O sucesso da filial japonesa chamou a

atenção de Mikel Harry, Bill Smith e os engenheiros da Motorola, que passaram a implementar essa abordagem, com isso fundamentaram um relatório com pesquisas acerca deste programa de gerenciamento de qualidade, onde foi dada ênfase a ligação entre as mudanças precisas na fabricação e o desempenho de saída do produto no mercado (SANTOS, 2017).

Posteriormente, em 1980, o programa ganhou forma com a criação de seu nome, “Six Sigma”, e sua implementação na Motorola em todos os processos de qualidade, a partir de então, o Comitê de Política Corporativa da empresa passou a estabelecer metas sobre tal processo, visto que o programa alcança até dez vezes mais a qualidade dos concorrentes, desta forma o Seis Sigma foi incluso nos setores industriais e resultou em vantagem sobre os concorrentes com produtos de maior qualidade com menores preços (ECKES, 2001).

AS EXTENSÕES DO MODELO SEIS SIGMA

O programa Seis Sigma possui oito dimensões: Projeto, Processos, Treinamento, Liderança, Cultura, Inovação, Indicadores e Gestão. A dimensão dos Projetos consiste em duas metodologias do Lean Seis Sigma: DMAIC – Definir (Definição de metas visando as ações e as melhorias almejadas), Medir (Mensurar o processo prévio para o estabelecimento de novas ações de auxílio no monitoramento do sistema objetivando desenvolver novas metas), Analisar (Analisar os processos atuais para a identificação dos caminhos e erradicação de lacunas, essa análise deve mostrar dados e informações sólidas), Melhorar (Incrementar o processo através de melhorias e soluções) e Controlar (Controlar o sistema criado para que as metas prevaleçam) – que objetiva desenvolver melhorias sobre os processos já existentes e o DMADV- Definir, Medir, Analisar, Projetar e Validar – usada em novos processos, produtos ou serviços. Dentro dos Processos ocorre o gerenciamento de melhoria, é neles que as verdadeiras mudanças ocorrerão no final da aplicação da filosofia Lean (ABRAHAM, 2013).

O Treinamento é necessário, porém não é suficiente, é essencial que a equipe atualize-se e familiarize-se constantemente para acompanhar as evoluções mercadológicas. A Liderança agrega mudanças sobre a cultura empresarial, visto que a mesma será pautada, mediante a implementação do programa, nos processos de inovação e no fim dos desperdícios, dando luz à uma dinâmica dos processos diferenciada. A Cultura diz respeito a mudanças sem receio, cada desperdício eliminado equivale a uma oportunidade. A inovação

ocorre nos ambientes e nos processos, e traz diversas oportunidades ao negócio. Os Indicadores do Seis Sigma guiarão a organização como uma bússola, norteando as melhores ações e indicando as não apropriadas. A Gestão adequará e integrará todos os elementos antes mencionados para obter assim os resultados almejados (ABRAHAM, 2013).

AS CONTRIBUIÇÕES DO PROGRAMA SEIS SIGMA

O Seis Sigma consiste em uma metodologia voltada a qualidade, ela objetiva aumento dos ganhos e da lucratividade da empresa, seu sistema é flexível e amplo, dando subsídios para a sustentação e para a maximização do negócio. Ele orienta-se pelo entendimento correto das necessidades dos clientes e pela disciplina dos fatos levantados através das análises e da atenção da gestão sobre os processos, resultando em melhorias e inovações sobre os sistemas do negócio. No âmbito estatístico a ferramenta é compreendida como uma medida de variabilidade dentro de um processo representada pela letra grega sigma, esta variedade está sempre presente nos serviços e produtos e pode surgir dentro de qualquer processo (TRAD; MAXIMIANO, 2009).

A liderança destaca-se como alicerce fundamental para o sucesso, é primordial que esta seja ativa e tenha seus objetivos traçados de forma clara, além disso, os objetivos precisam estar alinhados com os demais colaboradores visando assim assegurar o sucesso da implementação do programa. O comprometimento da alta administração é a chave de sucesso do Seis Sigma, esta deve seguir acompanhada de uma metodologia bem estruturada e focada no cliente e na infraestrutura da organização, porém, para isso a gestão precisa ter qualificação para a realização das abordagens necessárias do Seis Sigma e assegurar assim suas vantagens competitivas no mercado (TRAD; MAXIMIANO, 2009).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo apresentou as características e as contribuições do programa Seis Sigma à esfera organizacional. Compreendeu-se que o Seis Sigma foca na erradicação dos desperdícios e na elevação da velocidade dos processos. Assim foi possível identificar que este programa constitui uma ferramenta inovadora que identifica os processos da organização e os molda de forma eficaz, resultando em melhorias constantes e significativas, por intermédio das contribuições identificadas por processos dentro do programa, aos processos

organizacionais em curto prazo, sendo assim relevante para o cenário organizacional contemporâneo.

REFERÊNCIAS

ABRAHAM, Márcio. Modelo de Gestão do Lean Seis Sigma. Revista Banas Qualidade. Dez. de 2013. Disponível em: < <https://www.banasqualidade.com.br/seis-sigma/2013/12/modelo-de-gestao-do-lean-seis-sigma.pdf> > Acesso em: 20 de maio de 2021.

ECKES, George. A revolução seis sigma: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucro. Edição nº 13, Rio de Janeiro: Editora Campus, 2001.

FM2S. Educação e Consultoria para Empresas. Valores dos cursos Belt (2021). Disponível em: < <https://ead.fm2s.com.br/> > Acesso em: 16 de maio de 2021.

SANTOS, Virgílio Marques dos. O Seis Sigma nasceu na Motorola ou no Japão? FM2S. Ago. de 2017. Disponível em: < <https://www.fm2s.com.br/seis-sigma-motorola-ou-japao/> > Acesso em: 18 de maio de 2021.

TRAD, Samir; MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. Seis Sigma: Fatores críticos de sucesso para sua implantação. Revista de Administração Contemporânea. Curitiba, vol. 13, edição nº 04, out./dez. de 2009.

A CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

Marcela Bortotti Favero¹

Rafael Thiago Cezarin²

O meio empresarial depende do conhecimento que é gerado pela academia, este é o principal elo entre estes dois mundos, e o mais delicado. Muito questiona-se se o universo acadêmico tem entregue conhecimentos efetivos ao mercado, ou seja, se o que é produzido consegue ser aplicado na sociedade. Temática relevante e que provoca um debate caloroso, afinal, é responsabilidade de academia prover ferramentas ao mercado ou para além disso, formar profissionais reflexivos que questionem o mercado e provoquem mudanças quando necessário. Para dar suporte a esse tipo de discussão, o presente artigo tem como intuito discutir o que é conhecimento e apresentar as principais metodologias qualitativas que auxiliam na busca pelo mesmo. Ressalta-se neste ponto que a academia não é o único ator responsável pela produção de conhecimento, mas sim o ator que segue com mais rigorosidades os procedimentos metodológicos, e isso, afere credibilidade aos resultados.

O universo acadêmico concentra grande parte do seu esforço na produção de conhecimento científico, ou seja, crenças verdadeiras justificadas (ZAGZEBSKI, 2008), e neste caso, a justificativa se dá através do rigor metodológico pelo qual o resultado foi alcançado. Assim sendo, o pesquisador pode optar por alguns caminhos para desenvolvimento de suas pesquisas: métodos quantitativos ou qualitativos, ou a combinação destes.

Os métodos quantitativos apresentam historicamente uma maior aceitação junto a comunidade de pesquisadores *mainstream*, o que significa que os mesmos são aceitos mais facilmente em periódicos, e como essa é a grande moeda no universo acadêmico, muitos pesquisadores optam por esta metodologia, ou invés de definir o método com base no problema de pesquisa e abordagem do estudo. Bluhm et al (2010) destacam o progresso da pesquisa qualitativa e ressaltam que a mesma apresenta resultados mais interessantes. E neste

¹ Doutora em Administração (UEM).

² Mestrando em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para Inovação (UEM).

sentido, nota-se uma incongruência entre as atividades que a academia desempenha e a efetividade de seus resultados, afinal, se as pesquisas mais aceitas são as quantitativas porque os melhores resultados não são provenientes das mesmas?

Neste sentido, torna-se oportuno entender quais aspectos da pesquisa qualitativa permitem que a mesma alcance resultados mais relevantes em relação a aspectos teóricos. O ensaio está fragmentado na análise de pontos da pesquisa qualitativa em três momentos, inicialmente de apresenta-se a análise da abordagem qualitativa, e em seguida optou-se e destacar características de dois métodos: etnografia e *grounded theory*.

A pesquisa qualitativa implica em uma maior aproximação entre pesquisador e objeto de estudo, intimidade a qual permite a emergência de achados não expostos e por isso, interessantes. Bansal e Corley (2011) e Barley (2006) destacam que o sucesso da pesquisa qualitativa está atrelado com o envolvimento do pesquisador e a conversação entre ele e os dados e na reflexividade do mesmo; para isso justificam a flexibilização dos métodos, a sensibilidade e a criatividade, dentro de limites de princípios gerais. Os autores também ressaltam a importância da construção de teorias como resultado de pesquisas (SUTTON, STAW, 1995; WEICK, 1995; KILDUFF, 2007), e neste sentido ressaltam que referências, dados, listas de variáveis, diagramas e hipóteses não são teorias. A teoria pode ser compreendida como um processo de abstração, demandando esforço e tempo do pesquisador (WEICK, 1995).

O método etnográfico apresenta algumas contribuições relevantes, como a imersão do pesquisador no campo, o que permite a identificação e compreensão de práticas que com outros métodos mais rápidos não seriam apreendidas e uma análise com maior profundidade. Este processo é caracterizado pelas anotações das notas de campo (WOLFINGER, 2002), que permitem a condução da análise posteriormente e pela presença de múltiplas vozes no relato final, ou seja, diferentes perspectivas (WEBER, 2009; FINE, MORRILL, SURIANARIAN 2009).

Em relação a *grounded theory*, um ponto fundamental desse método é a condução de planejamento de pesquisa, pesquisa de campo e análise continuamente e de maneira simultânea. Isso permite com que o pesquisador revise seus procedimentos metodológicos,

desde amostragem, a todo o momento; em busca de dados mais relevantes para a construção de seu modelo/teoria. Além disso, o método apresentou discussões e propostas interessantes para o campo, como a questão da amostragem teórica, que é selecionada com base nos pressupostos teóricos que precisam ser verificados; e o processo de codificação, como uma etapa fundamental do processo que permite ao pesquisador a abstração conceitual (HOLTON, 2007; MORSE, 2007; CHARMAZ, 2008).

A *grounded theory* transfere para o pesquisador a responsabilidade das escolhas metodológicas e ainda, a obrigatoriedade da busca de explicações para o fenômeno, e não apenas de descrição do mesmo. Os dados são analisados intensivamente e diversas vezes, o que estimula a postura reflexiva do pesquisador, sendo esta fundamental para a produção de bons resultados (HOLTON, 2007; HAYOE, 2012).

Muitos aspectos destacados aqui referente a pesquisa qualitativa poderiam ser extrapolados para outros métodos qualitativos e ainda quantitativos com o objetivo de estimular os pesquisadores na busca de melhores resultados de pesquisa, em especial: reflexividade e criatividade do pesquisador, seleção responsável de métodos e amostragem; porém os pontos de maior destaque estão relacionados com o contato do pesquisador com os dados, que seriam: processo de planejamento e análise dos dados constante e maior contato e exploração dos dados. Estes pontos nos levam a uma reflexão quanto o modelo padrão de pesquisa que temos replicado sem muitas vezes refletir, no qual grande parte do tempo é dedicado para planejamento e desenvolvimento da base teórica antes da entrada em campo do pesquisador, e posteriormente, devido a pressões de tempo e recurso, o mesmo acaba tempo pouco tempo para análise dos dados.

Para encerramento deste trabalho, convidamos você leitor a refletir sobre a possibilidade de utilização destes métodos nas rotinas e procedimentos da empresa, como por exemplo, para conhecer melhor seu público-alvo. Não seria as metodologias do universo acadêmico fundamentais para que o mercado promova conhecimentos com embasamento? Fica aqui nosso convite a ação!

REFERÊNCIAS

- BANSAL, P.; CORLEY, K. From The Editors - The Coming of age for Qualitative Research: embracing the diversity of qualitative methods. *Academy of Management Journal*, v.54, n.2, 2011.
- BARLEY, S. When I write my masterpiece: thoughts on what makes a paper interesting. *Academy of Management Journal*. V.49, n.1, 2006.
- BLUHM, D.; HARMAN, W.; LEE, T.; MITCHELL, T. qualitative Research in Management: a decade of progress. *Journal of Management Studies*, 2010
- CHARMAZ, K. Shifting the grounds. In.: MORSE, J. et al. **Developing Grounded Theory**. Walnut Creek, CA : Left Coast Press, 2008.
- FINE, G.A.; MORRILL, C.; SURIANARIAN, S. Ethnography in Organizational Settings. In.: BUCHANAN, D.; BRYMAN, A. *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*. London : Sage, 2009.
- HAYHOE, S. **Grounded theory and disability studies**. Amherst, NY : Cambria Press, 2012.
- HOLTON, J. The coding process and its challenges. In.: BRYANT, A.; CHARMAZ, K. **The Sage Handbook of Grounded Theory**. London : Sage, 2007.
- KILDUFF, M. Editor's comments: The top ten reasons why your paper might not be sent out for review. *Academy of Management Review*, v. 32, n. 3, 2007.
- MORSE, J. Sampling in GT. In.: BRYANT, A.; CHARMAZ, K. **The Sage Handbook of Grounded Theory**. London : Sage, 2007.
- SUTTON, R.; STAW, B. What theory is not. *ASQ*, v.40, 1995.
- ZAGZEBSKI, L. O que é conhecimento? In.: GRECO, J.; SOSA, E. **Compêndio de Epistemologia**. São Paulo : Loyola, 2008.
- WEBER, F. Trabalho fora do trabalho. Rio de Janeiro : Garamond, 2009.
- WEICK, K. What theory is not, theorizing is. *ASQ*, v.40, 1995.
- WOLFINGER, N. On writing fieldnotes. *Qualitative Research*, v.2, n.1, 2002.

A DISCIPLINA POSITIVA NO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM

Isabel dos Santos Souza Feriance³

RESUMO

A educação é muito importante no desenvolvimento de uma pessoa, surge neste contexto a disciplina positiva, uma alternativa que aborda conceitos como gentileza, firmeza, respeito e conexão que apresenta-se como eficaz a longo prazo tanto no ensino de habilidades de vida quanto no desenvolvimento das capacidades. Este estudo tem como objetivo incitar uma reflexão sobre o respeito e a criança através da abordagem positiva no processo de ensino aprendizagem. A fundamentação deste trabalho se deu por meio do embasamento teórico feito a partir de revisão bibliográfica de obras conceituadas objetivando apresentar como a disciplina positiva pode auxiliar no processo de ensino-aprendizagem e na relação professor-aluno segundo a metodologia. Concluiu-se que através desta metodologia a aprendizagem e a disciplina se tornam mais leves trazendo um benefício mútuo para o professor, o aluno e a sociedade.

Palavras-chave: Ensino Aprendizagem; Disciplina Positiva; Conexão; Respeito; Habilidades.

INTRODUÇÃO

A disciplina positiva é uma abordagem tanto filosófica quanto prática, se trata de uma abordagem educativa composta por firmeza, afeto e conexão. É uma abordagem que trabalha várias habilidades e onde não há punição trazendo mais segurança para que a criança possa tentar e errar e assim tentar novamente, facilitando seu processo de aprendizagem, livre de um possível custo psicoemocional encontrado em outras abordagens de cunho punitivo, pois a criança é um ser humano em formação, física e psicoemocional, quanto melhor for o seu desenvolvimento melhor será sua aprendizagem. Neste contexto se faz importante um professor mediador com uma abordagem positiva, pois os relacionamentos têm importância para o ensino mais eficaz, todas as evidências sobre o funcionamento do cérebro sugerem que a pessoa mais segura e feliz é mais receptiva a novas ideias, aumentando a habilidade de processamento de novas informações.

³ Profissional da Educação. Estudante do Curso de Licenciatura em Pedagogia no Centro Universitário Cidade Verde - UniFCV. E-mail: isabelferiance@gmail.com.

O presente artigo tem como objetivo incitar uma reflexão sobre o respeito e a criança através da abordagem positiva no processo de ensino aprendizagem. Em termos específicos objetiva-se: Descrever algumas das diretrizes da disciplina positiva e; Explanar a importância do pertencimento e do acolhimento no contexto escolar.

A fundamentação deste trabalho se deu por meio do embasamento teórico feito a partir de revisão bibliográfica de autores que contribuíram para o tema proposto. Autores como Jane Nelsen e Sophia J. Vries que fundamentada nas pesquisas psicológicas e humanistas de Alfred Adler, criou um conceito de disciplina positiva, que tem como objetivo a conexão e o respeito para com a criança que acaba por auxiliar no processo de ensino-aprendizagem e na relação professor-aluno segundo a metodologia.

Justifica-se o desenvolvimento deste estudo em virtude de ser uma abordagem muito importante não só para o educando como também para quem educa, além disso, espera-se em longo prazo que este torne-se importante para a sociedade em geral por ensinar habilidades de vida como o respeito, o autocontrole e a resolução de conflitos. É importante semear esse tipo de disciplina tendo em vista que ainda não é tão conhecida no cenário acadêmico nem pelos profissionais de educação.

A DISCIPLINA POSITIVA NO PROCESSO DE ENSINO APRENDIZAGEM

A disciplina positiva perpassa o caminho do meio, não concordando com a permissividade por ensinar a irresponsabilidade e não concordando também com o autoritarismo por destruir a autoestima da criança. Esta disciplina acredita no diálogo respeitoso e firme onde não existem punições nem elogios, mas sim consequências e encorajamentos. Ela encontra-se nas situações onde a punição é algo imposto e a consequência se faz um ato natural como quando a criança bagunça ela arruma, quando suja, ela limpa, dentre outros aspectos, diferente do elogio que atribui um estigma para a pessoa, ele funciona, porém pode incentivar a criança a depender dos elogios, ao passo que o encorajamento a torna independente e determinada (NELSEN, 2016).

É um sistema de aprendizagem que foge do tradicional hierárquico vertical pois a disciplina positiva é horizontal. As ideias e opiniões das crianças e dos adolescentes são levadas em consideração, eles são estimulados e incentivados a participar das tomadas de decisões e nas criações de regras, o que os leva a seguir as mesmas tendo em vista que eles

mesmos participaram da criação delas. “Decidimos juntos as regras para nosso benefício mútuo. Quando tivermos problemas, também procuraremos em conjunto as soluções mais proveitosas para todos os envolvidos” (NELSEN, 2016, p.28).

A disciplina positiva é uma abordagem que não condena os erros e sim rompe com esse paradigma de vergonha e culpa e dando chances para o empreendedor, criar e o tentar. Uma disciplina que visa olhar o erro como um processo, como algo natural, dando ênfase ao contexto do processo de ensino aprendizagem, isso facilita tanto o aluno quanto o professor por haver maior engajamento e encorajamento levando os alunos a querer aprender, estudar e se autossuperarem. “Precisamos aprender e ensinar as crianças a ver os erros como oportunidades para aprender. Não seria maravilhoso ouvir um adulto dizer para uma criança: ‘Você cometeu um erro. Isso é fantástico. O que nós podemos aprender com ele?’” (NELSEN, 2016, p. 46).

Muitas vezes é observado apenas o superficial nas situações cotidianas das crianças e em seus comportamentos, desta forma vários julgamentos são realizados em cima deste contexto como quando ela chora e se joga no chão é chamado “birra”, e adjetivos como mal educado, mimado são atribuídos a ela sem levar em consideração o que está por trás daquele comportamento. Se for uma criança pequena, seu cérebro nem está totalmente desenvolvido ainda, de forma que ela ainda não sabe lidar com frustrações, e está tudo bem, educadores e pais estão ali para ensinar a ela. É cobrado da criança que ela tenha habilidades sociais que nem os adultos têm por completo ou sequer bem desenvolvidas, este fator deve gerar reflexões sobre as cobranças e a análise crítica das respostas sobre as mesmas (LEE, 2020).

Diante do exposto entende-se a importância da disciplina positiva ser tão necessária, enquanto a maior parte dos modelos de educação têm como base a punição e a recompensa, a disciplina positiva busca fazer com que a criança se sinta pertencente e importante em seu meio. Ela olha a criança com respeito e com amorosidade, sabendo que se trata de um ser em desenvolvimento que está aprendendo, ela procura, por intermédio do diálogo e do acolhimento, não fazer com que a criança obedeça, mas sim que ela entenda e escolha fazer o melhor para si (VRIES, 2019).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho mostrou a importância da disciplina positiva no contexto do ensino aprendizagem por intermédio das diretrizes que buscam o pertencimento e o acolhimento da criança em seu meio social, ele evidenciou que por se sentir assim, a criança consegue aprender de uma forma mais leve e encorajada, não somente a aprender o conteúdo pedagógico, mas também a desenvolver suas habilidades sociais.

Compreendeu-se que a disciplina positiva pode não só melhorar a experiência da aprendizagem, como também aprimorar a disciplina do aluno, o que traz um benefício mútuo entre professor e aluno. Em longo prazo essa abordagem de gentileza e firmeza vislumbra uma fase adulta mais saudável com indivíduos que cresceram em um ambiente que os estimulou a desenvolver habilidades sociais como empatia, resiliência, respeito, cooperação e resolução de problemas. Assim a disciplina positiva se faz necessária não só de forma individualizada como também se torna importante para toda a sociedade.

REFERÊNCIAS

LEE, Fernanda. Por que as crianças fazem birra? **Revista Filosofia Positiva** [online], 2020. Disponível em: < <https://filosofiapositiva.com.br/por-que-as-criancas-fazem-birra/> > Acesso em: 04 de setembro de 2021.

NELSEN, Jane. *Disciplina Positiva: O Guia Clássico para Pais e Professores*. Edição nº 03, São Paulo: Editora Barueri, 2016.

VRIES, Sophia J. de. Some Basic Principles of Individual Psychology. In: Adler Institute – **Revista Individual Psychology Bulletin**, vol. 09, 1951. Disponível em: < <http://www.adlerian.us/basic.htm> > Acesso em: 05 de setembro de 2021.