

ATIVIDADES PARA INCLUSÃO DIGITAL EM ENSINO BÁSICO: UMA EXPERIÊNCIA EM ESCOLA DE RIO GRANDE (RS)¹

Área temática: Tecnologia e Produção

Diana Francisca Adamatti (Responsável pelo trabalho)

Universidade Federal do Rio Grande - FURG

Diana Francisca Adamatti²; Jonata Tyska Carvalho³; Vinícius Alves Hax³; Aline Klumb⁴; Daiane da Silva⁵; Eliane Flores⁵; Pablo Medina Camacho⁶; Mamadu Djalo⁶

Resumo

O projeto consiste em uma ação de extensão visando a inclusão digital em uma comunidade carente do município de Rio Grande(RS). O principal desafio do projeto consiste exatamente em garantir a continuidade da transferência de conhecimento, mesmo que o projeto deixe de ser conduzido pelos agentes formadores iniciais. Para isso é sugerida a figura dos multiplicadores, que são agentes da comunidade, proporcionando uma maior chance de que o conhecimento não se perca ao longo do tempo.

Palavras-chave: inclusão digital, ensino de informática, tecnologia da informação, alfabetização digital

1. Introdução

Na área de Inclusão Digital e Social, a Universidade Federal de Rio Grande desenvolveu o Projeto Escuna (Projeto Escola Comunidade Universidade), que foi financiado pelo BNDES, no período de 2003 a 2007. Os principais objetivos deste projeto

1 Projeto Financiado pelo CNPq (Brasil), processo número 563394/2010-2.

2 Dra. em Engenharia Elétrica – Centro de Ciências Computacionais – FURG - dianaadamatti@furg.br

3 Técnico-administrativo em educação – Analista de Tecnologia da Informação – Centro de Ciências Computacionais - FURG

4 Acadêmica do curso de Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas - FURG

5 Acadêmica do curso de Bacharelado em Sistemas de Informação - FURG

6 Acadêmico do curso de Engenharia de Computação - FURG

foram o trabalho com a metodologia de projetos de aprendizagem e a informatização das escolas da rede municipal de ensino.

Este projeto foi uma parceria entre a FURG e a Prefeitura Municipal de Rio Grande, via Secretaria Municipal de Educação e Cultura (SMEC). Tinha como metas proporcionar aos estudantes e professores das escolas da rede municipal de ensino e às comunidades próximas a construção do conhecimento através da informática e da Internet; desenvolver a metodologia de projetos de aprendizagem a partir do desejo e da curiosidade dos estudantes e dos professores e construir ambientes virtuais de aprendizagem a fim de constituir comunidades virtuais comprometidas com suas aprendizagens.

As escolas beneficiadas receberam uma sala de aproximadamente 35m² e equipada com Internet, um servidor, 16 computadores e uma impressora. Estiveram envolvidas, durante os 5 anos do projeto, aproximadamente 30 escolas.

Muito embora algumas escolas de comunidades carentes possuam uma infraestrutura adequada para a realização de atividades voltadas para a inclusão digital, isso geralmente não acontece devido à falta de pessoas qualificadas que promovam este tipo de ação. Na maior parte das vezes, tais laboratórios são montados com recursos de projetos desta natureza, contando inicialmente com pessoal qualificado para gerir a infraestrutura e orientar as pessoas quanto a sua utilização. Entretanto, ao término do projeto as pessoas responsáveis por ele, que na maior parte das vezes são externas às instituições na qual o projeto é realizado, acabam indo embora e deixando a infraestrutura ociosa por falta de pessoas que responsabilizem-se em dar sequência aos trabalhos.

O problema a ser atacado com este projeto é a capacitação de pessoas da comunidade e da instituição onde o projeto é realizado, de forma a comprometê-las com o processo de inclusão digital transformando-os em multiplicadores. Desta forma o objetivo é que elas possam não só beneficiar-se individualmente dos conhecimentos adquiridos com o projeto, mas também que sejam multiplicadores de conhecimento, dando sequência ao projeto mesmo quando seus fundadores não estejam mais presentes, trazendo benefícios coletivos para todos os membros da comunidade e da instituição.

Inicialmente, este projeto está sendo aplicado na Escola Municipal de Educação Infantil Tia Luizinha, localizada no Bairro São João, na cidade de Rio Grande /RS.

1.1 Público-Alvo

O projeto visa atender dois públicos:

- a) Professores da escola-alvo, de forma que possam aplicar junto a seus alunos



novas tecnologias, com intuito de melhorias na qualidade de ensino;

b) Pais de alunos e comunidade em geral, de forma a incluí-los no mundo digital e também no auxílio da melhoria da qualificação dos mesmos para aumento de renda e empregabilidade, além de melhorar a comunicação entre os moradores, facilitando a sua articulação para a solução dos problemas do bairro, garantindo o desenvolvimento sustentável da comunidade.

2. Metodologia Adotada

Sendo o principal intuito do projeto a formação de multiplicadores, a metodologia adotada visa, principalmente, obter o comprometimento das pessoas beneficiadas com o projeto. Desta forma, para participar dos cursos de qualificação básica, a serem oferecidos através do presente projeto, as pessoas precisarão doar um número – ainda a ser definido – de horas do seu tempo para trabalhar em prol do projeto. Essas horas doadas poderão ser gastas ministrando cursos básicos nas quais tenham conhecimento, fazendo manutenção em equipamentos ou dando suporte aos usuários da escola-alvo.

Será fornecida à comunidade onde o projeto será realizado, uma ferramenta do tipo rede social, onde todos os moradores interessados daquela comunidade se farão presentes. O intuito é melhorar a comunicação e a articulação da comunidade para resolver problemas sociais que afetem àquela comunidade, e por consequência que requeiram o envolvimento de todos para solucioná-los. Ao longo do projeto, serão realizadas avaliações simples com o único propósito de identificar as pessoas mais indicadas para serem os multiplicadores do projeto.

Nesta ação de extensão haverá um compartilhamento de conhecimentos, bastante característico quando há a interação entre acadêmicos e comunidade. Para que isso ocorra deve haver o respeito entre os saberes técnico e os saberes populares, pois conforme Freire (2000) a ação educativa deve acontecer com os educandos e não para eles. Assim, os estudantes da Universidade buscam associar a teoria à prática e aprendem com a comunidade as aplicações do seu conhecimento técnico. A comunidade com seus saberes, decorrentes da sua experiência cotidiana relacionam os potenciais da ferramenta aprendidos com as suas necessidades. Disto decorre uma síntese dos saberes, a qual provoca a mudança da prática da comunidade ou individual, bem como a produção de novos conhecimentos na academia.

Este trabalho a extensão se dará através da comunicação de uma tecnologia para a inclusão social por meio da inclusão digital proposta pelos autores Silva Filho (2003) e

Cabral (2006) que afirmam que esta inclusão só vai ser efetiva se progredir junto com a geração de renda e a educação. E neste contexto é necessário muito mais que o acesso ao computador e a internet, bem como, conhecimento técnico, que por si só não constituem a inclusão digital, pois, a educação para o uso da ferramenta digital em benefício próprio ou coletivo deve acompanhar todas as medidas aplicadas, a fim de que, estas melhorem a qualidade de vida e dignidade, tornando-se efetivamente inclusivas.

Conforme Cabral (2006), a apropriação da tecnologia consiste na capacidade de compreender o universo que a envolve concretizado nas possibilidades de uso e nos rumos que a tecnologia toma com o objetivo de não estar sujeito a ela, mas sim sujeitá-la, isto é, influir na importância e finalidades dela.

Será fornecida à comunidade onde o projeto será realizado, uma ferramenta do tipo rede social, onde todos os moradores interessados daquela comunidade se farão presentes. O intuito é melhorar a comunicação e a articulação da comunidade para resolver problemas coletivos que requerem o envolvimento de todos. A ferramenta poderá ser utilizada também para a identificação de oportunidades onde a cooperação as torna viáveis.

Para a operação da ferramenta, serão oferecidos cursos que capacitem os cidadãos a usarem as operações básicas de um computador, incluindo a navegação pela internet, e principalmente como operar a rede social criada pelo projeto. Ao longo do projeto, serão realizadas avaliações simples com o único propósito de identificar as pessoas mais indicadas para serem os multiplicadores do projeto.

3. Resultados e Discussões

O projeto teve seu início em Dezembro de 2010, com a aplicação de questionários aos professores e a comunidade interessada nos cursos, para descobrir o nível de conhecimento de cada grupo, bem como as necessidades expostas pelos mesmos. Em seguida, passou-se a fase de elaboração do material para os cursos iniciais.

Com apoio da direção da escola, escolheu-se os horários para os cursos: para comunidade nos períodos da manhã e da tarde, e para os professores no período da noite (turno inverso ao trabalho).

No mês de Abril/2011 iniciaram as aulas para três diferentes turmas (nos três turnos), com duração de 20 horas/aula, para formação básica. Estas turmas receberam material didático no formato de apostila, produzidas pelos membros do projeto. Essas turmas foram encerradas no mês de Junho/2011 aqui tendo contemplado um total de 40 pessoas, entre pais de alunos/comunidade em geral e professores da escola. Ao final do

curso, todos os participantes responderam a questionários sobre o andamento do curso, bem como futuros conhecimentos que julgassem necessários. Baseado nos dados destes questionários, atualmente a equipe está elaborando o material para os cursos avançados (editor de texto, planilha eletrônica, entre outros), para início em Agosto/2011 de novas turmas. Também percebeu-se que novas turmas de formação básica também precisam ser abertas, por solicitação da comunidade. Está em andamento a instalação do software para criação da rede social do projeto.

4. Conclusão

As primeiras turmas do curso já foram concluídas e atenderam 40 pessoas da comunidade na qual a escola está inserida. Na verdade, como foi citado anteriormente, toda a comunidade do entorno da escola é público-alvo do projeto. Entretanto, as primeiras turmas estão sendo realizadas com pais de alunos, tendo em vista que estes tem um vínculo maior com a escola, tornando mais fácil a definição de alguns que serão os multiplicadores. Essa primeira etapa do projeto é de nivelamento, abordando os aspectos mais básicos da utilização de um computador, como suas partes básicas, ligamento e desligamento da máquina, utilização básica do sistema operacional, softwares básicos como editor de textos, e-mail, utilização do navegador para acesso a Internet. Importante destacar que as aulas de Internet, abordam não só os aspectos básicos de navegação, como também indicam alguns sites úteis para a comunidade do ponto de vista de assistência e serviços (site da prefeitura da cidade, INSS, entre outros). Como, em um primeiro momento, o curso foi de nivelamento, ainda não foi ministrado curso para a formação dos multiplicadores do projeto.

5. Bibliografia Referenciada

CABRAL A. **Sociedade e Tecnologia Digital: entre incluir ou ser incluída**, Disponível em: Linca em revista, vol.2, 2006 Semestral. <http://www.buscalegis.ufsc.br/arquivos/SOCIEDADE%20E%20TECNOLOGIA%20DIGITAL.pdf>

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 14. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

SILVA FILHO, A. M. da. **Os três pilares da Inclusão Digital**. Revista Espaço Acadêmico Ano III, No 24, 2003 Mensal – ISSN 15196186 Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/024/24amsf.htm>.



COOPERATIVA POPULAR: AS DEMANDAS E SOLUÇÕES APÓS A IMPLANTAÇÃO DA COOREPA

Área Temática: Trabalho

Responsável pelo trabalho: Geraldino Carneiro de Araújo

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul / Câmpus de Paranaíba (UFMS/CPAR)

Autores: Márcia Conceição Tomaz¹; Geraldino Carneiro de Araújo²; Marina Cardoso de Oliveira³

Resumo: A COOREPA – Cooperativa Recicla Paranaíba foi inaugurada em junho de 2010 e demandou uma série de ações, haviam alguns problemas para serem solucionados e algumas situações para serem organizadas. Uma equipe de dois professores e trinta alunos acompanharam este processo promovendo intervenções. O objetivo deste texto descrever como se deu o processo de identificação das demandas da COOREPA após a sua inauguração e a proposição de soluções. A equipe se reunia semanalmente para planejarem as ações, tudo era comunicado e negociado com os cooperados para o desenvolvimento. Foram feitas ações envolvendo a organização financeira/contábil, transporte e coleta seletiva, educação ambiental, *layout* e setor produtivo. Notou-se a importância da elaboração de um plano de negócio, que também foi desenvolvido. A COOREPA dependeu muito da UFMS/CPAR após a sua inauguração, hoje com um ano de funcionamento depende menos, logo está se auto-gerindo.

Palavras-chave: Inauguração; Cooperativa de Reciclagem; Solução de Problemas.

1. Introdução

No mês de junho do ano de 2010, a COOREPA – Cooperativa Recicla Paranaíba deu início a suas atividades, com 28 cooperados, apoiados em instituições como a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul/Campus de Paranaíba (UFMS/CPAR), Prefeitura Municipal de Paranaíba e Banco do Brasil, a fim de atender uma demanda emergencial e socioambiental: possibilitar a destinação adequada dos resíduos sólidos recicláveis gerados pela população atrelando inclusão social e profissional de pessoas consideradas margem da sociedade, com pouco ou nenhum estudo, excluídos do mercado de trabalho. Uma parceria foi solidificada em um projeto que alça vãos fora dos muros da universidade, vindo a prover aos universitários precisamente dos cursos de Administração e Psicologia, uma realidade mais prática de todo conhecimento e aprendizado adquirido.

É importante ressaltar que a inauguração da COOREPA se deu em meio a Semana Nacional do Meio Ambiente, evento este que envolveu todos os cursos e acadêmicos do câmpus, governo local através da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, e a sociedade com o lançamento da ideia ambiental concretizada, pois se começava a solucionar uma das deficiências ambientais, o lixo gerado e não tratado adequadamente (CARMO; OLIVEIRA; MIGUELES, 2004).

1 Acadêmica do curso de Administração (UFMS/CPAR).

2 Professor Assistente (UFMS/CPAR), coordenador do projeto de extensão, e-mail: geraldino.araujo@ufms.br

3 Professora Asssistente (UFMS/CPAR), coordenadora do projeto de extensão.

Com princípios da Economia Solidária, que prega a autogestão, distribuição de renda, tomadas de decisão e responsabilidades em coletivo, visualizado nas cooperativas de reciclagem, essa abordagem vem se mostrando uma realidade mais evidente em todas as esferas nacional, regional e local, assim a reciclagem apresenta-se sendo uma ótima, ou melhor, opção por meio das cooperativas de reciclagem (OLSON, 1999).

Essa ação extencionária tenta solucionar alguns problemas que há muito aflige o município: a deficiente educação ambiental da população – infelizmente boa parte das pessoas não se importa tanto com a questão ambiental, no qual visualiza os impactos a logo prazo; inexistência de coleta seletiva de material reciclável – o simples ato de separar o lixo seco do molhado ajudaria muito, entretanto não ter um respaldo de governos locais nessa coleta seletiva que é de sua responsabilidade complica mais a situação e; por conseguinte ineficaz destinação e manipulação do lixo gerado – lançado aleatoriamente em local inapropriado sobre o solo natural sem qualquer tipo de tratamento, a construção de um aterro sanitário há muito no papel nem mostra sinais de concretização, são questões preocupantes, visto que, o consumo desenfreado personagem principal da problemática socioambiental, não apresenta sinais de controle e boa vontade das pessoas (JAMES, 1995).

O objetivo desta ação foi o de identificar as demandas da COOREPA após a sua inauguração e propor soluções.

2. Material e Metodologia

Se envolveram no projeto dois professores, um administrador e uma psicóloga, e trinta acadêmicos dos cursos de Psicologia e Administração da UFMS/CPAR. Semanalmente esta equipe se reunia para definir as ações que seriam desenvolvidas na COOREPA. É importante ressaltar que nem todas as ações planejadas foram executadas, uma vez que precisava ter o aval dos cooperados, sendo assim algumas ações foram canceladas e muitas reestruturadas.

Para o desenvolvimento das ações a equipe frequentemente utilizou materiais de consumo (papel sulfite, cartucho, canetas, lápis, tesoura, estilete, cartolina e régua) e equipamentos (computador com acesso a internet, impressora, máquina fotográfica, kit-multimídia).

3. Resultados e Discussões

O trabalho dos acadêmicos, coordenado pelos professores, estava no auxílio direto e indireto das atividades diárias da COOREPA, as atividades descritas se deram após a sua inauguração (Figura 1)



Figura 1: Inauguração da COOREPA
Fonte: Acervo da COOREPA (Beto Brito)



Inicialmente, buscou-se o entendimento do mercado de comercialização em que estaria se projetando a COOREPA, quais materiais seriam mais adequados ao processamento, forma de armazenamento, controle, manuseio e claro quem ou quais empresas faria a compra dos materiais já processados, estas informações foram obtidas com uma pesquisa mais aprofundada por parte dos alunos, que trataram de adquirirem conhecimento além da universidade de como fazer uma coleta seletiva, comercialização, renda aos cooperados, entre outros, transferindo esse conhecimento alcançado por meio de treinamentos, palestras e reuniões com todos os membros da cooperativa.

Esta fase caracterizou-se como amplo aprendizado para todos os envolvidos, afinal os cooperados não detinham de nenhum conhecimento de como é o funcionamento de uma cooperativa, mesmo tarefas básicas como controle de fluxo de caixa, arquivamento de documentos, processo produtivo, etc. Diante disto, através de uma simples e completa entrevista pode-se verificar que dois fatores importantíssimos foram encontrados que poderia dificultar o trabalho da cooperativa; o baixíssimo grau de estudos, a idade avançada da maioria dos cooperados; o fato de serem maioria mulheres nas dependências da cooperativa, influenciavam bastante na eficiente absorção de instrução, até porque pessoas que trabalhavam sozinhas até então, passaram a conviverem e pensarem juntas diariamente em coletivo, tomarem decisões e assumirem responsabilidades muita das vezes desconhecidas.

É interessante destacar que enquanto toda essa fase, a de entender o que realmente é uma cooperativa e suas atividades, outro objetivo se desencadeava, a questão do local de funcionamento da COOREPA, concedido pela comunidade não possuía planta baixa nem certificação dos bombeiros, uma preocupação latente de todos, pois para se montar o desenho da produção era necessário o *layout* da cooperativa, com as corretas medidas do local para se ter noção de espaço e no caso da certificação dos bombeiros, o número preciso de extintores de incêndio e outros equipamentos de segurança imprescindíveis para materiais de alto poder volátil. Assim, visualizada essa demanda uma planta baixa parcial foi feita pelos acadêmicos a fim de junto aos cooperados realizar a melhor forma de organização do setor produtivo, e com a maior segurança possível conseguida com essa certificação.

Depois de desenhado o setor produtivo, algumas mudanças foram realizadas como a mudança do lugar de entrada do veículo coletor de matérias recicláveis – na época um trator de pequeno porte com carreta – pelo fato de dificultar a entrada de qualquer veículo maior dentro da cooperativa. A coleta na cidade era realizada da seguinte forma: a população ligava para a cooperativa e a mesma fazia a busca nas residências, nas empresas foram feitas algumas parcerias na área central da cidade, com dia pré-determinado para coleta. Discutindo os alunos com os cooperados que já tinham uma pequena experiência na coleta dos materiais, enxergou que a forma de realização da coleta não estava sendo muito eficiente, mudando a estratégia, onde determinou a escolha do maior bairro da cidade e afixá-lo como bairro piloto na coleta seletiva das residências, a fim de implantar na cidade toda posteriormente.

Dessa forma, uniram os acadêmicos e a cooperativa em uma conscientização de casa em casa esse bairro, e na mídia falada local apresentando as pessoas o trabalho da cooperativa, a necessidade da separação dos materiais e comunicá-los que seriam o bairro modelo, entrega de um ímã confeccionado com o dia da coleta gravado, para as pessoas se atentarem ao dia da semana de coleta no qual o veículo responsável estaria passando nas casas. Os acadêmicos foram divididos em grupo, para melhor auxílio em todos os setores da COOREPA, meu grupo ficou responsável pela área administrativa e financeira, onde a transferência de conhecimento com relação a arquivamento de documentos, controle de

fluxo de caixa, cálculo de horas trabalhadas, pagamentos, etc., leis trabalhistas adequadas à cooperativa, entre outros, afinal a maioria não detinha de conhecimento técnico nessas áreas.

Algo importante visualizado foi que por parte dos alunos tinha-se a imagem de parecerem tarefas fáceis, conforme teoria estudada, entretanto, a prática mostrou o contrário, pois até os cooperados conseguiram absorver e praticar sem grande estresse demanda um tempo considerável. Assim, observou que a causa da demora estava na resistência em usar as facilidades computador e internet, resistência essa que ainda apresenta alguns vestígios, porém, não tão marcante mais.

Chegou-se a conclusão que para melhorar e facilitar as atividades administrativo-financeiras contratou os serviços de um escritório contábil, de início gratuito, mas posteriormente pago, vindo a por fim em vários conflitos, até mesmo de desconfiança aos cargos de maior expressão, que lidam diretamente com o dinheiro.

Os acadêmicos eram divididos em pequenos grupos para tarefas menores, para se fazer o plano de negócio da COOREPA, houve a necessidade de montar grupos maiores, três grupos de dez pessoas, assim um grupo era concorrente do outro, o melhor plano feito seria utilizado pela cooperativa. Nesse enfoque, meu grupo procurou a cooperativa para obter algumas informações extras e criar o plano de negócio, no final dessa gincana, podemos denominar assim, as melhores propostas de cada grupo foram selecionadas e aglutinadas, como por exemplo, meu grupo buscou um técnico de segurança do trabalho, a fim de orçar e propor EPI's (Equipamentos de Segurança) adequados a cada função dentro da cooperativa, como uma das propostas aceitas para o plano de negócio final.

Na questão da Educação Ambiental nas escolas do município, onde é percebido pelos acadêmicos e detentores do projeto que as questões ambientais devem ser de conhecimento das pessoas desde o estudo básico inicial – séries iniciais – a fim de moldar as crianças em sua transformação em adultos comprometidos integralmente aos impactos e preservação ao meio ambiente, além de disseminadoras de informação e mudança de hábitos do núcleo familiar. Neste ponto conseguiu junto a cinco escolas piloto, um desenvolvimento educacional relacionado ao meio ambiente nas series iniciais uma vez por semana, como uma disciplina a ser estudada e aprendida, num trabalho dinâmico e didático, onde os representantes da COOREPA e universitários mantêm presença marcante a esta ação educativa.

5. Conclusão

Após a inauguração da COOREPA a UFMS/CPAR percebeu uma série de demandas, algumas delas pontuais, outras de acompanhamento. A equipe de professores e alunos foram apontando os problemas e propondo soluções, estas soluções sempre foram discutidas em conjunto com os cooperados. Sabe-se que cada cooperativa tem sua realidade, entretanto discutiu-se aqui alguns pontos que talvez sejam comuns a muitas cooperativas.

A COOREPA é um local de aprendizagem para alunos e professores, os cooperados se sentem seguros e confiantes com o acompanhamento, porém um dos objetivos atuais é que a cooperativa comece a sua autogestão, desta forma a universidade vai, aos poucos, deixando os cooperados resolverem seus problemas. A COOREPA dependeu muito da UFMS/CPAR após a sua inauguração, hoje com um ano de funcionamento depende menos, logo está se auto-gerindo.

Referências

CARMO, M. S. do; OLIVEIRA, J. A. P.; MIGUELES, C. P. Significado do lixo e ação econômica: a semântica do lixo e o trabalho dos catadores do Rio de Janeiro. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 28., 2004, Curitiba. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 2004. On line.

JAMES, B. *Lixo e reciclagem*. São Paulo: Scipione, 1995.

OLSON, M. *A lógica da ação coletiva: os benefícios públicos e uma teoria dos grupos sociais*. São Paulo: Edusp, 1999.



NÚCLEO DE ATIVIDADES CULTURAIS: CONSTRUINDO UM ‘DE DENTRO PARA FORA’

Área temática: Saúde

Responsável pelo trabalho: Salette Maria Barros Ferreira

Instituição: Programa de Estudos e Assistência ao Uso Indevido de Álcool e Outras Drogas (PROJAD) do Instituto de Psiquiatria da UFRJ (IPUB)

Nome dos autores: Salette Maria Barros Ferreira; Marcelo Santos Cruz; Viviane Tinoco Martins; José Leonardo da Silva; Juliana Sales, Bianca Valle; Thoya Lindner Mosená

Resumo

O presente trabalho tem o objetivo de descrever um projeto de pesquisa, financiado pela SENAD, em parceria com o PROJAD/IPUB, que tem como finalidade potencializar o Centro de Convivência desta instituição, através da difusão das técnicas de oficinas terapêuticas para usuários de álcool e outras drogas. As oficinas são dispositivos clínicos que tem como característica um fazer pautado em uma atividade, que proporciona uma interação coletiva, promoção de autonomia, reconstruindo vínculos sociais muitas vezes perdidos. O projeto propõe: desenvolver as atividades de oficinas terapêuticas, seminários internos semestrais junto aos alunos de graduação e pós-graduação, qualificando-os para a rede pública de assistência; desenvolver ações de capacitação da rede de CAPS-ad, através de Work-shop e seminário; elaborar uma cartilha sobre o trabalho com oficinas terapêuticas para instrumentalizar a formação dos profissionais da rede, a partir de uma abordagem interdisciplinar; implantar o Núcleo de Atividades Culturais (NAC) no Centro de Convivência do PROJAD, através do dispositivo do Acompanhamento Terapêutico. O NAC pretende contribuir para a reinserção social destes pacientes, através de atividades culturais extramuros (exposições, cinema, caminhadas, pontos turísticos, entre outros), promovendo a difusão dos espaços de cultura da cidade. Para isso, o projeto também conta com a elaboração de um blog, possibilitando que esta população se aproxime do universo virtual tão presente na contemporaneidade. Essas atividades são precedidas de reuniões com os pacientes e os acompanhantes, onde se recolhe os efeitos desse trabalho de circulação, além de construção coletiva da próxima saída.

Palavras-chave: toxicomania; oficinas terapêuticas; acompanhamento terapêutico

Introdução

O Programa de Estudos e Assistência ao Uso Indevido de Álcool e Outras Drogas (PROJAD) foi criado em 1996 para desenvolver atividades de pesquisa, ensino e atendimento a usuários de álcool e outras drogas e também aos seus familiares. Este é um serviço que está inserido na rede de serviços do Município do Rio de Janeiro, trabalhando em parceria especialmente com os CAPS-Ads e com o Instituto Municipal Philippe Pinel. Sua principal especificidade é justamente atender aqueles sujeitos para os quais a toxicomania está associada a comorbidades psiquiátricas (como as psicoses).

Desde sua criação, e em compatibilidade com resultados de pesquisas de outros serviços, nos deparamos com a dificuldade que esses pacientes apresentam de se manterem em tratamento. Além disso, geralmente trata-se de sujeitos que estão de alguma forma à margem no território urbano, no mercado de trabalho e mesmo no convívio social e familiar, marcados que estão pelo uso de drogas. Entre os fatores que parecem contribuir para o agravamento desta situação, encontram-se o desemprego, o emprego com vínculo instável ou temporário e a ausência de opções de atividades culturais e esportivas em suas comunidades de origem. Este conjunto de fatores torna esta população especialmente exposta aos riscos da convivência com o tráfico e o consumo prejudicial de álcool e outras drogas. Um dos objetivos dos serviços de assistência, em consonância com as propostas da Reforma Psiquiátrica, é justamente favorecer a reinserção e a reintegração social e familiar desta população.

Entre aqueles que procuram tratamento, mesmo quando se apresentam motivados, a dificuldade de inserção na rede de sociabilidade e o desemprego tornam a ociosidade um grave obstáculo ao sucesso do tratamento. Sabemos que as situações provocadas pelo uso indevido e dependência de drogas provocam a fragilidade e/ou rompimento dos laços sociais; no mínimo, induzem a seu esgarçamento. Em estudo realizado anteriormente no serviço e com o apoio da SENAD (SAAD, AC; COSTA, NR; BARBEITO, MM; CRUZ, MS. 2004) identificou-se que a parcela de usuários de drogas mais jovens e com menor escolaridade é a que tem maior dificuldade de aderir ao tratamento.

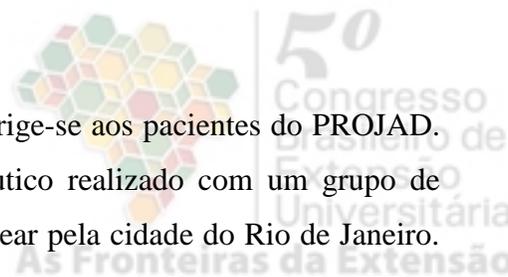
Para minimizar esta dificuldade, foi essencial a inclusão, entre os recursos oferecidos pelo PROJAD, de um Centro de Convivência. Há cerca de cinco anos ali se desenvolvem oficinas terapêuticas de música, de mosaico, de culinária, de comunicação, de fotografia e, mais recentemente, de linhas (tricô, crochê, fuxico, etc). As oficinas caracterizam-se pela reunião de um grupo de pessoas em torno de um fazer, com a produção de um objeto concreto de forma coletiva. As oficinas oferecem não apenas uma alternativa de contato com outros, mas pode permitir o mapeamento de um outro percurso em relação ao uso de drogas, constituindo estratégia que visa a uma maior implicação do sujeito no seu tratamento. Além disso, as oficinas oferecem como produto final produções estéticas como exposições fotográficas, músicas, peças de mosaico que podem conferir novos valores aos sujeitos, que podem experimentar o reconhecimento de um lugar social diferente, desta vez, como artistas.

As direções apontadas pela política de saúde mental para o cuidado com a população em situação de uso indevido de drogas, em curso desde o início de 2002 (BRASIL, 2002) dirigem a ações assistenciais que privilegiem os espaços de sociabilidade e as alternativas de reinserção, a exemplo também do que vem sendo construído no restante do campo da saúde mental (BRASIL, 2002) e apontado pelas organizações internacionais. (OMS, 2001). Entretanto, os cursos de formação na área da saúde e afins não se encontram ainda preparados para responder à demanda que suas ações irão solicitar. Quando estas se referem ao campo de atenção ao uso abusivo de drogas, estas dificuldades se tornam ainda maiores (CRUZ, M., 2001).

Ainda que as oficinas, enquanto dispositivo terapêutico, apontem para a possibilidade de seus participantes constituírem-se também “artistas”, sabemos que a real reinserção social de pacientes no campo da saúde mental é ainda um grande desafio para o nosso campo de atuação. Partimos deste impasse para criar o Núcleo de Atividades Culturais do PROJAD.

Material e metodologia

O Núcleo de Atividades Culturais (NAC) dirige-se aos pacientes do PROJAD. Trata-se de uma atividade de acompanhamento terapêutico realizado com um grupo de pacientes da instituição que apresentem o desejo de passear pela cidade do Rio de Janeiro. Este grupo se encontra semanalmente no pátio do IPUB (Instituto de Psiquiatria da UFRJ)



para definir o local, percurso, data e horário do próximo passeio e para conversar sobre os efeitos do passeio realizado na semana anterior. Este Núcleo é desenvolvido por três acompanhantes terapêuticos.

Rompendo com a lógica hospitalocêntrica que predominou no campo da psiquiatria e da saúde mental e, em especial, no campo das toxicomanias, o NAC inova em sua estratégia de intervenção por privilegiar os espaços extramuros de produção de novos sentidos e investir na inserção dos sujeitos toxicômanos no território da urbe.

Resultados e discussões

Desde seu início, em fevereiro de 2011, já realizamos saídas para uma série de centros culturais do Rio de Janeiro, sempre considerando as propostas construídas coletivamente pelo grupo de pacientes e acompanhantes.

Como primeiros efeitos destas atividades extramuros, observamos a partir das narrativas dos próprios integrantes do NAC um misto de surpresa, alegria e orgulho pelos novos e agora possíveis itinerários percorridos. Além disso, seus familiares têm reconhecido e testemunhado a importância dessa circulação acompanhada pela cidade.

Outros efeitos inicialmente observados são as novas formas de enlace social a partir da experiência coletiva de ampliação do seu universo, o que vem produzindo efeitos também singulares e novas formas de andar a vida.

Conclusão

Acredita-se que, até o momento, os objetivos primeiramente traçados vem sendo atingidos em função do retorno dos pacientes e familiares anteriormente descrito. O projeto propõe-se a desenvolver as atividades de oficinas terapêuticas, seminários internos semestrais junto aos alunos de graduação e pós-graduação, qualificando-os para a rede pública de assistência; desenvolver ações de capacitação da rede de CAPS-ad, através de Work-shop e seminário; elaborar uma cartilha sobre o trabalho com oficinas terapêuticas para instrumentalizar a formação dos profissionais da rede, a partir de uma abordagem interdisciplinar; implantar o Núcleo de Atividades Culturais (NAC) no Centro de Convivência do PROJAD, através do dispositivo do Acompanhamento Terapêutico. A equipe possui supervisão semanal e seminário de pesquisa.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

BRASIL. Relatório Final da III Conferencia de Saúde Mental. Ministério da Saúde, Brasília, 2002.

BRASIL. A Política do Ministério da Saúde para a atenção integral a usuários de álcool e outras drogas. Brasília, Ministério da Saúde, 2004.

CRUZ. S. M. **Formação de profissionais para o atendimento a usuários de drogas**. Tese de Doutorado: Universidade Federal do Rio de Janeiro, Instituto de Psiquiatria, 2001. (mimeo)

CRUZ.S.M; EAST, L. A; COSTA, N; SILVA, O E; SILVA, S.T; BRAGA, R.M; INEM, L.C. MARTINS, T. V; RAMOS, A; FERREIRA, S.M.B. Criação de um serviço de atendimento a usuários de drogas em ambulatório do Instituto de Psiquiatria da UFRJ: experiência de dois anos; em **Informação psiquiátrica**, 18 (1) :17-22, 1999.

OMS. Relatório sobre a Saúde no Mundo – Saúde Mental. 2001.

SAAD, AC; COSTA, NR; BARBEITO, MM; CRUZ, MS. Abandono e adesão no tratamento para dependência de drogas numa instituição universitária (PROJAD/IPUB/UFRJ). Revista Brasileira de Psiquiatria 26(supl II): 3, 2004.



SUPORTE PARA A GESTÃO DE PESSOAS E DE PRODUÇÃO EM UMA COOPERATIVA DE RECICLAGEM: O CASO DA COOREPA

Área Temática: Tecnologia e Produção

Responsável pelo trabalho: Geraldino Carneiro de Araújo

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul / Câmpus de Paranaíba (UFMS/CPAR)

Autores: Lilian Beatriz de Azevedo¹; Fernando M. F. Nishi²; Geraldino Carneiro de Araújo³

Resumo: A COOREPA – Cooperativa Recicla Paranaíba reuniu pessoas interessadas em trabalhar e gerar renda para seus cooperados, entretanto foram identificados alguns problemas relacionados à gestão de pessoas e de produção. Diante desta situação, foram formadas equipes de universitárias, cada uma com uma área de atuação específica na COOREPA, que objetivaram esclarecer para os cooperados quais são as ações desejáveis para o que haja um aumento constante no nível de produção até um ponto ótimo, e melhoria no que se refere à convivência diária entre os cooperados na COOREPA. Para resolver este problema foram elaborados dois elementos visuais: “o gráfico divertido” – ligado à área de produção – e o “termômetro de humor” – ligado à gestão de pessoas. Esses elementos eram discutidos em reuniões semanais com todos os cooperados e com a coordenação de uma equipe de universitários, na qual surgiam novas ideias e fatores ligados à produção e a convivência diária; e esses novos fatores e ideias eram trabalhados pelos universitários que coordenavam as reuniões, com base no conhecimento adquirido na universidade. Com a adoção de todas essas ações, houve uma melhoria visível tanto no volume e qualidade da produção, quanto na convivência entre os cooperados.

Palavras-chave: Relacionamento interpessoal; Nível produtivo; Cooperativa de reciclagem.

1. Introdução

Quando uma empresa, organização, ONG ou cooperativa é criada existe uma série de atividades a serem organizadas e realizadas, tanto antes e quanto depois de sua fundação. Áreas como, gestão de pessoas e de produção são inerentes a qualquer empreendimento. Porém quando a COOREPA – Cooperativa Recicla Paranaíba foi inaugurada nenhum dos cooperados tinha experiência nas funções que ocupariam tanto os que teriam cargos gerenciais, quanto os que trabalhariam na produção. A COOREPA tem dois departamentos distintos: o conselho administrativo e a linha de produção. No conselho há as funções de presidente, vice-presidente, conselho fiscal, conselho de ética, diretor administrativo e diretor financeiro. Na linha de produção tem a coleta seletiva, triagem, esteira e prensa.

Para a criação da COOREPA foi preciso reunir pessoas interessadas em ser cooperadas, para tanto foram feitas reuniões sobre o futuro empreendimento. Nestas reuniões foi elaborado o Estatuto Social, no qual se formalizava a cooperativa. No decorrer

1 Acadêmica do curso de Administração (UFMS/CPAR).

2 Acadêmico do curso de Administração (UFMS/CPAR).

3 Professor Assistente (UFMS/CPAR), coordenador do projeto de extensão, e-mail: geraldino.araujo@ufms.br

das atividades da COOREPA, elaborou-se também o Regimento Interno, no qual, as normas e regras nele inseridas são abrangentes, incluindo descrição dos cargos, com especificações de responsabilidades, direitos, deveres e limitações de cada cargo dentro da cooperativa.

Uma vez formalizada a COOREPA por meio de seu Estatuto Social e do Regimento Interno, e ainda com o início das suas atividades percebeu-se a necessidade de desenvolvimento de ações para suporte específico em duas áreas específicas: gestão de pessoas e de produção. Neste sentido dois professores da UFMS/CPAR (Universidade Federal de Mato Grosso do Sul / Campus de Paranaíba), um administrador e uma psicóloga cadastraram um projeto de extensão que envolvia esta capacitação.

O componente fundamental de qualquer empresa é os seus recursos humanos. E na cooperativa não seria diferente. Para que uma cooperativa gere lucros para os seus cooperados é preciso que haja a venda de materiais recicláveis; e essa venda só é possível se os cooperados recolherem, separem e venderem esses materiais. Entretanto, esses três passos citados não são tão simples quanto aparentam; pois neles estão envolvidos outros fatores como as relações interpessoais, as diferenças culturais, os conflitos gerados na convivência diária e a motivação que os cooperado precisam ter para alavancarem seu processo produtivo – fatores humanos. Sendo assim a gestão da produção está diretamente ligada a gestão de pessoas, pois como foi exposto não existe produção sem pessoas, e essas pessoas não trabalham se o empreendimento não lhe retornar renda, neste caso a renda tem uma relação direta com o volume processado.

O objetivo do projeto é esclarecer para os cooperados quais são as ações desejáveis para o que haja um aumento constante no nível de produção até um ponto ótimo, e melhoria no que se refere à convivência diária entre os cooperados na COOREPA.

Na equipe deste projeto se envolveram dois professores e dez acadêmicos dos cursos de Administração e Psicologia, além da participação dos próprios cooperados.

2. Material e Metodologia

As ações ocorreram em dois momentos concomitantes: 1) Gestão de Pessoas e 2) Gestão de Produção. Os alunos foram divididos em grupos multidisciplinares para que conhecessem a realidade da COOREPA para então proporem as devidas ações. A base teórica, ou seja, o conhecimento adquirido na universidade precisava ser adaptado à realidade da cooperativa.

A partir do momento em que a realidade da COOREPA foi vivenciada por todos os alunos, pode-se fazer o planejamento de ações a serem desenvolvidas na cooperativa com o intuito de melhorar o processo produtivo e as relações interpessoais.

Os materiais utilizados em todos os momentos foram materiais de consumo (papel sulfite, cartucho, canetas, lápis, tesoura, estilete, cartolina e régua), para a confecção do “gráfico divertido” da produção e do “termômetro do humor” da gestão de pessoas, foram utilizados placa de isopor, e.v.a. colorido, alfinetes, tesoura, canetas e cola quente. Os equipamentos utilizados foram (computador, internet, calculadora, gravador de voz, câmera fotográfica e filmadora).

Haviam reuniões semanais promovidos pela equipe junto com todos os cooperados, haviam também situações de conversas isoladas da equipe com cada cooperado. Todo o processo descrito neste trabalho levou seis meses.

3. Resultados e Discussões

Serão apresentadas a seguir, as ações desenvolvidas na COOREPA a partir da identificação das necessidades e os pontos a serem trabalhados, melhorando assim, a

maneira com que essas atividades são desenvolvidas no dia-a-dia pelos cooperados.

3.1. Gestão de Produção

A função produção é de extrema importância para qualquer organização porque ela produz os bens e/ou serviços que são a razão de sua existência (SLACK et al, 1999). Como a COOREPA é uma cooperativa, a renda dos cooperados depende exclusivamente da produção e venda de materiais recicláveis. Nos primeiros meses a produção era muito baixa, o que consequentemente fazia com que a renda dos cooperados também fosse baixa. Para melhorar essa situação, foi desenvolvido pela equipe um “gráfico divertido” de controle de produção. O gráfico trazia os dias da semana, os turnos e um espaço para os cooperados prenderem os símbolos que indicavam uma *bag* (círculo) ou um material prensado (quadrado) (Figura 1)



Figura 1: Gráfico divertido de produção

Fonte: Acervo da COOREPA.

Esse gráfico foi feito de forma artesanal (placa de isopor, e.v.a. colorido, alfinetes e cola quente) e colocada na parede da cooperativa, os próprios cooperados preenchem os gráficos conforme a produção de *bags* ou de materiais prensados. Ao final de sete dias, constava a produção semanal. As sextas-feiras havia reuniões da equipe com os cooperados para discutirem sobre a produção, principalmente eram tratados os dias que apresentavam pouca produção, o intuito era descobrir o que aconteceu para solucionarmos juntos. Essas reuniões são bem vistas por Gil (2008) que aponta que as reuniões são adequadas para gerar ideias, compartilhar informações e tomar decisões coletivas, ou seja, essas reuniões existentes na cooperativa já são apontadas na literatura como uma ação que surte efeito. Nas reuniões festejavam-se quando ocorriam picos de produção. Os cooperados participavam, expondo suas idéias, quais os motivos que levaram a cooperativa

a ter um grande ou pequeno volume de produção em determinado dia, e quais medidas a adotar para que o volume de produção sempre fosse alto. Nessas reuniões também eram expostas todas as dúvidas dos cooperados referentes às suas tarefas diárias na cooperativa, que eram sanadas pelos universitários supervisionados pelos professores.

Foram identificados alguns pontos: ausência de cooperados no ambiente de trabalho, baixa produção em alguns turnos e pouco envolvimento dos cooperados em relação à produção. Nas reuniões foi reforçado o quanto é importante que cada cooperado produza para o resultado final (renda) seja melhor, foram realizadas também mudanças nos turnos de alguns deles. Houve um aumento no volume produzido, o que aumentou também a renda dos cooperados.

3.2. Gestão de Pessoas

Quando duas ou mais pessoas estão envolvidas em um objetivo comum, o que faz com que essas pessoas atinjam esse objetivo é a cooperação entre os membros do grupo e a motivação que cada um possui (GIL, 2008). Portanto, a partir do momento em que a cooperativa foi criada, um trabalho de motivação e resolução de conflitos começou a ser feito, no qual envolvia todos os cooperados. A primeira ação adotada referente à gestão de pessoas foi a de resolução de conflitos, com base de que o conflito surge em “qualquer situação onde exista uma oposição pessoal, interpessoal ou grupal sobre algum interesse ou valor” (CRUZ, 2008). Essa ação foi de suma importância para o bom andamento das atividades inerentes ao setor produtivo da cooperativa. O desenvolvimento dessa ação de resolução de conflitos se fez extremamente necessária a partir do momento em que foi traçado o perfil dos cooperados, em que a maioria dos mesmos já trabalhava com separação e venda de materiais recicláveis, porém todos sempre trabalharam sozinhos, e o fato de passar a trabalhar com outras pessoas se torna uma transição difícil, pois a personalidade e costumes de cada pessoa são diferentes. Outro fator que contribui para desentendimentos na cooperativa, segundo os próprios cooperados foi o de abuso de autoridade.

Todos esses fatores expostos foram trabalhados pela equipe de gestão de pessoas. O primeiro passo foi o de aumentar a convivência dos universitários com os cooperados, tendo assim uma maior abertura por parte dos mesmos. Com o sucesso de tal integração, os universitários que compõem a equipe de gestão de pessoas começaram um trabalho de abordagem individual, conhecendo assim o perfil de cada cooperado e suas expectativas em relação ao trabalho. A partir desse diagnóstico, foi possível estabelecer uma ação direcionada à gestão de pessoas.

No que diz respeito à resolução de conflitos, buscou-se ouvir ambas as partes envolvidas e buscar a melhor solução para ambas as partes. Pois segundo Guimarães (2009), o conflito pode surgir de inúmeros fatores, desde falhas na comunicação a divergência de ideias, opiniões e objetivos. Um fator importante é que os conflitos não devem ser encarados apenas como um problema, mas sim como uma possibilidade de impulsionar a inovação e o desempenho dentro da cooperativa e a equipe responsável pela gestão de pessoas, buscou basear suas atividades nesse posicionamento.

A partir do momento em que a incidência de conflitos foi amenizada pela gestão de pessoas, observou-se a necessidade de programas motivacionais. A primeira atividade motivacional foi a criação de um organograma (com os mesmos materiais do “gráfico divertido”) com todas as funções existentes na cooperativa. Esse organograma foi denominado de “termômetro do humor”, que consistia em um gráfico em que cada cooperado marcava no organograma como se sentia, e isso era feito diariamente. No organograma havia desenhos de “carinhas” com os humores: feliz ☺, triste ☹ e indiferente ☹. Nas reuniões semanais sobre a produção também eram discutidos o humor dos

cooperados, alguns comentavam porque haviam colocado aquela carinha no organograma. A partir do diagnóstico dos sentimentos dos cooperados, se tornava possível o direcionamento das reuniões motivacionais e conseqüentemente, aumentar a probabilidade de se obter o efeito almejado pela equipe de universitários que fazem parte da gestão de pessoas.

A eficiência das atividades da equipe da resolução de conflitos ficou evidente quando a cooperativa completou um ano de existência. Isso porque hodiernamente a ocorrência de conflitos organizacionais diminuiu consideravelmente, sendo que o número de pessoas na cooperativa hoje é maior do que quando foi inaugurada.

4. Conclusão

Considerando que o problema era desenvolver ações para aumentar o volume de material processado e amenizar os conflitos existentes na COOPREPA, uma equipe de professores e universitários planejou atividades de extensão direcionadas à resolução de tais impasses. Diante da realidade da COOREPA pensou-se em realizar ações de gestão da produção e gestão de pessoas. Para tanto foi desenvolvido o “gráfico divertido” relacionado à produção e o “termômetro do humor” ligado às questões de gestão de pessoas. Tais ações resultaram, no setor produtivo, em um aumento considerável na qualidade e volume de materiais processados; e no setor de gestão de pessoas, houve uma drástica redução de conflitos entre os cooperados.

Referências

- GIL, Antonio Carlos. *Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GUIMARÃES, Vanessa da Fonseca. *Bases do poder do supervisor, conflitos intragrupais e comprometimento organizacional e com a equipe: um estudo exploratório*. 143f. 2007. Dissertação (Mestrado em Psicologia Aplicada) Universidade Federal de Uberlândia, MG, 2007.
- SLACK, Nigel et al. *Administração da produção*. São Paulo: Atlas, 1999.

TRABALHO E INCLUSÃO SOCIAL: DIGNIDADE E GERAÇÃO DE RENDA DOS COOPERADOS

Área Temática: Trabalho

Responsável pelo trabalho: Geraldino Carneiro de Araújo

Instituição: Universidade Federal de Mato Grosso do Sul / Câmpus de Paranaíba (UFMS/CPAR)

Autores: Marcos dos Santos Barbosa¹; Beatriz da Silva Porto²; Geraldino Carneiro de Araújo³.

Resumo: A Cooperativa Recicla Paranaíba (COOREPA) atua no campo de reaproveitamento de resíduos sólidos gerados pela população do município. Tendo também como finalidade a geração de renda, ocupação e promoção social das pessoas que ali trabalham. Com isso, o objetivo do trabalho é o de promover a dignidade e a geração de renda desses cooperados a partir das atividades desenvolvidas na COOREPA. A metodologia utilizada foi como base nas disciplinas oferecidas pela universidade nos diferentes cursos envolvidos, ou seja, nos cursos de administração e psicologia, adequando-os as necessidades apresentadas. Mediante as ações desenvolvidas pelos professores e universitários as pessoas que integram a cooperativa no processo de conscientização da população, notou-se que os cooperados passaram se sentirem úteis, pois também estavam adquirindo conhecimento em torno da relevância da atividade que estavam desempenhando. Além do mais, após a inserção destas pessoas na COOREPA, foi possível identificar uma valorização e uma melhor aceitação pela comunidade local, percebendo-as como agentes do meio ambiente relevantes para o município, e não mais como pessoas que vasculham o lixo.

Palavras-chave: Dignidade. Geração de renda. Cooperativa.

1. Introdução

O presente artigo tem como tema o trabalho e a inclusão social como uma forma digna do homem gerar de rendas, para tanto consideram-se os cooperados da COOREPA (Cooperativa Recicla Paranaíba), pois a reciclagem de resíduos sólidos é uma das alternativas que possibilita a geração de emprego e renda e a melhora na qualidade de vida, além da preservação dos recursos naturais e conscientização da população em relação ao meio ambiente. A COOREPA foi criada a partir de uma parceria da Prefeitura Municipal, do Banco do Brasil e da UFMS/CPAR (Universidade Federal de Mato Grosso do Sul / Câmpus de Paranaíba) por meio de um projeto de extensão.

Fazendo uma análise histórica o homem sempre teve que integrar-se com o meio ambiente, em casos que não ocorreu, teve que enfrentar suas consequências. Desde a idade média com acumulação destes resíduos acarretou impactos na saúde pública, e com a industrialização estes problemas veio agravar bastante para a poluição do meio ambiente. Essa questão é mais discutida nos países internacionais, desde 1.^a Conferência das Nações Unidas sobre Ambiente Humano (Conferência de Estocolmo) em 1972.

1 Acadêmico do curso de Administração (UFMS/CPAR).

2 Acadêmica do curso de Administração (UFMS/CPAR).

3 Professor Assistente (UFMS/CPAR), coordenador do projeto de extensão, e-mail: geraldino.araujo@ufms.br

Hoje as ações desenvolvidas com o material reciclável é uma forma de renda para muitas pessoas que não tiveram possibilidade para uma condição de vida melhor, ou até um emprego com carteira assinada, pode-se notar que o número de coletadores individuais, em suma, são muitos, porém, não são notados pela sociedade (invisibilidade social), ocasionando assim uma baixa na sua percepção de vida.

A COOREPA tem um papel fundamental para a integração de pessoas que sobrevivem de materiais recicláveis, alguns dos cooperados são pessoas que trabalhavam no lixão do município, outros são coletadores individuais viram como uma oportunidade de melhor sua condição de vida, outros ainda estavam desempregados, todos viram a oportunidade de “serem bem visto pela sociedade” e decidiram se envolver na cooperativa. No decorrer da formação da cooperativa ocorreu uma série de problemas, dentre estes houve a desmotivação dos cooperados pelo não apoio da população, entretanto com a participação dos professores e acadêmicos foi possível a inserção dos cooperados nos meios sociais. O objetivo foi o de promover a dignidade e a geração de renda para pessoas a partir do trabalho em uma cooperativa de reciclagem.

2. Material e Metodologia

Os atos desenvolvidos deram-se em dois momentos completos, sendo eles, com a formação e formalização da cooperativa, pois houve um processo para a formação de um grupo de pessoas que seriam os futuros cooperados e após a inauguração da COOREPA foi possível verificar a dignidade das pessoas que decidiram montar a cooperativa. Para atingir tal fim, houve o envolvimento dos professores e acadêmicos dos cursos de Administração e Psicologia da UFMS/CPAR, as ações se concentraram em: 1) reuniões semanais para compor o grupo de cooperados; 2) formalização da COOREPA junto aos órgãos competentes; 3) acompanhamento da inauguração; 4) divulgação da COOREPA para arrecadação de material reciclável.

Durante as ações desenvolvidas, utilizou-se materiais básicos, como: papel sulfite, cartucho, canetas, lápis, entre outros. Já com relação a promoção das atividades realizadas na cooperativa, com a finalidade de conscientizar a população de Paranaíba-MS e aumentar o volume de materiais na cooperativa foram feitas divulgação em rádio, jornais, enquetes, visitas a domicílio, conscientização nas instituições de ensino desde o ensino fundamental até o ensino superior com conversas, palestras, exposições e gincanas em sala de aula, marketing boca à boca com os empresários e com os órgãos competentes do município. Além da utilização de computador, internet, kit-multimídia, câmera fotográfica e equipamento de som.

3. Resultados e Discussões

Nessa fase do artigo são apresentados os atos realizados na COOREPA, com a finalidade de atingir o objetivo proposto, descrevendo assim, como se deu as atividades, enfocando a maneira que a mesma resgatou a dignidade dos cooperados. Para que a COOREPA fosse uma realidade a UFMS/CPAR, com uma equipe de dois professores e cinco alunos realizaram reuniões semanais com a finalidade de envolver pessoas interessadas em participar de uma cooperativa de reciclagem. Nestas reuniões foram esclarecidos o funcionamento e a importância da cooperativa, a busca de compradores, divulgação para a sociedade, noções de valor de venda dos produtos, a eleição dos cargos da diretoria, a elaboração do estatuto social.

As pessoas que frequentavam as reuniões tinham o perfil de desempregados, que coletavam materiais das ruas e armazenavam em suas próprias residências, e então forneciam para atravessadores que pagavam muito pouco pelos materiais. A equipe

procurou envolver catadores e pessoas que trabalhavam no lixão, com visitas, conversas e convites para participarem das reuniões, alguns compareceram, pouquíssimos se envolveram com as atividades. O grupo de vinte e oito pessoas, formado depois de oito meses de reuniões, comentavam que eram desvalorizadas pela sociedade, taxadas de “suja” por trabalharem com aquilo que a sociedade considera como lixo, ao mesmo tempo em que eram explorados pelos atravessadores. A formalização da COOREPA se deu por meio do desenvolvimento do seu Estatuto Social e da documentação para regulamentá-la junto a JUCEMS (Junta Comercial do Estado de Mato Grosso do Sul).

Inaugurada em junho de 2010, em parceria com a Prefeitura Municipal de Paranaíba (PMP), Secretaria Municipal do Meio Ambiente (SMMA), Banco do Brasil (BB) e a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – Câmpus de Paranaíba (UFMS/CPAR), possuindo inicialmente vinte e oito colaboradores, que trabalham de forma aleatória, ressalta-se que a remuneração se dá mediante a produção. A COOREPA atua no campo de reciclagem de resíduos sólidos, gerados pela população do município de Paranaíba-MS. Tendo também como finalidade a geração de renda, ocupação e promoção social das pessoas que ali trabalham, ou seja, os cooperados. As atividades realizadas pela cooperativa envolvem a coleta, o processamento e a comercialização de materiais recicláveis. Esses materiais são, principalmente, papel, plástico, papelão, alumínio, ferro, aço, cobre, garrafa pet e vidro.

Sendo a dignidade algo inerente a pessoa humana, tanto o Estado como a sociedade, devem respeitar o direito de cada cidadão. A COOREPA é uma empresa que atua com o intuito de contribuir para o desenvolvimento social dos cooperados, resgatando a dignidade das pessoas diretamente envolvidas. Neste sentido, diante das quatro categorias do modelo da empresa do trabalho solidário (ALONSO; LÓPEZ; CASTRUCCI, 2008): 1) reconhecimento da dignidade daqueles que se relacionam com o empreendimento; 2) tipo societário sem capital; 3) desenvolvimento das pessoas e, 4) transparência absoluta – acesso a quanto tenham direito, é possível fazer uma análise da cooperativa e dos cooperados.

As relações da dignidade para com os que se relacionam com o empreendimento dão-se através uma ação solidária para com outrem, visando um melhora na qualidade de vida dos indivíduos, fazendo com estas pessoas desenvolvam-se profissionalmente e reinserindo na sociedade, antes tido como excluído do meio social.

O princípio da dignidade tem uma força maior quando a Constituição da República não só inseriu a dignidade em seu âmbito como lhe consagrou o posto de princípio fundamental do Estado Democrático de Direito, conforme o disposto no art. 1º. Além disso, ao tratar da ordem econômica, no art. 170, estabeleceu que esta tem por fim assegurar a todos uma existência digna. Já, ao tratar da ordem social, definiu que o planejamento familiar deve ser baseado no princípio da dignidade da pessoa humana (art. 226, § 7º), tendo também determinado que o Estado e a sociedade devam assegurar à criança e ao adolescente, bem como aos idosos, o direito à dignidade (art. 227, caput e art. 230). Assim, as ações desenvolvidas pelos professores e acadêmicos possibilitaram desenvolver ações para a capacitação dos cooperados através de troca de informação, que possibilitaram para que os referidos obtivessem uma confiança relacionada sua perspectiva de vida e interação social, pois quando duas ou mais pessoas estão envolvidas em um objetivo comum, o que faz com que essas pessoas atinjam esse objetivo é a cooperação entre os membros do grupo e a motivação que cada um possui

Uma das percepções do trabalho solidário para promover o resgate da dignidade, foi a partir da participação da sociedade para com os cooperados, ao começar as ações da UFMS/CPAR para mobilizar e conscientizar a população do quanto é importante a reciclagem para os cooperados, notava-se no começo que eles tinham certa rejeição para

aderir a proposta da COOREPA e mobilizar a sociedade, ao longo do período das ações desenvolvidas pelos professores e alunos, esses estigmas e preconceitos que norteavam os cooperados foram sendo quebrados.

Outro fator que estimulou a reinserção dessas pessoas na sociedade foi a participação em dois prêmios de nível nacional, sendo que em um desses prêmios a COOREPA foi contemplada, e no outro passou pela primeira fase, mas foi eliminada na fase posterior. O concurso Universidade Solidária realizado pelo Banco Santander e a pela AlfaSol envolvia o prêmio a quantia de cinquenta mil reais, o projeto foi cadastrado pelos professores da UFMS/CPAR, a utilização desse prêmio é fiscalizada pelas entidades organizadoras, parte do valor foi utilizado para compra de equipamentos (uma balança e um triturador de vidros), o restante do valor será investido em EPI's (Equipamentos de Produção Individual) e na compra de uma lona para cobrir a quadra onde os materiais são triados.

O segundo concurso foi o projeto SWU – Impacto Zero, realizado pela Rede Globo, com o apoio do programa do Fantástico e do Multishow; esse evento aceitava inscrições de qualquer projeto do país desde que estivessem de acordo com o tema sustentabilidade. No entanto haviam três fases, sendo a primeira era aprovação do projeto pelos organizadores, em que apenas vinte universidades passariam; na segunda fase (Figura 1) foi realizada uma gincana com a finalidade de mobilizar a sociedade a separar materiais recicláveis, e isto deveria ser feito pelos acadêmicos, restando apenas dez universidades e a terceira fase será um *reality show* exibido pelo canal Multishow. Contudo, não foi possível passar para a terceira fase. Entretanto, o objetivo maior deste concurso foi o de conscientizar a população, e este foi alcançado.



Figura 1: Participação na segunda etapa do SWU – Impacto Zero

Fonte: Acervo da COOREPA

As duas ações foram de extrema importância para a promoção e conscientização da população do município de Paranaíba-MS para demonstrar a desenvolvimento da cooperativa para com a sociedade, sendo para os cooperados uma valorização nos princípios morais e um reforço no comportamento, ou seja, melhorando sua auto-estima.

4. Conclusão

Após a inserção destas pessoas na COOREPA, foi possível identificar uma valorização e melhor aceitação pela comunidade local, percebendo-as como agentes do meio ambiente relevantes para o município, e não mais como pessoas que vasculham o lixo. Não se fala em lixo na COOREPA, todos, principalmente os cooperados, tratam como

materiais recicláveis. Ressalta-se que o mais importante é que elas passaram a se autovalorizarem por desempenharem um papel relevante para a sociedade. A participação em dois concursos foram decisivos para a motivação dos cooperados, bem como da equipe de professores e acadêmicos.

Constatou-se que a cooperativa promove a dignidade e cidadania dos cooperados, oferecendo trabalho e renda; Um dos pontos a ser salientado é a autonomia que a cooperativa possui para negociar valores com os compradores. Conseguindo poder de barganha nas negociações. As ações que foram desenvolvidas pelos acadêmicos abarcados no projeto foram fundamentais tanto na concretização da cooperativa como no que se refere ao auxílio técnico prestado aos cooperados, pois os mesmos possuem um grau de informação baixo. Mas, mesmo possuindo pouco conhecimento técnico, o conhecimento empírico que adquiriram em torno do assunto foi fundamental nas decisões tomadas, com isso, nota-se que a troca de experiências entre os alunos e os cooperados é o principal fator para o sucesso da empresa.

Com essa troca de conhecimentos, os cooperados passaram a compreender melhor a importância da atividade que desenvolviam, deixando assim, de se vêem como pessoas que trabalhavam com lixo, e passaram a entender que fazem parte de um processo essencial nesse novo modelo de sociedade que está surgindo. Diante disto, pode-se afirmar que a COOREPA promove o resgate da dignidade das pessoas que ali trabalham.

Referências

ALONSO, Félix Ruiz; LÓPEZ, Francisco Granizo; CASTRUCCI, Plínio de Lauro. *Curso de ética em administração*. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. *Constituição Federal de 1988*. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2000.



VALIDAÇÃO DE UM INSTRUMENTO PARA AVALIAR O “OLHAR” DO USUÁRIO NO ATENDIMENTO NUTRICIONAL RESPONSÁVEL E HUMANIZADO.

Área temática: Saúde

Responsável pelo trabalho: H SERRÃO LANZILLOTTI

Instituição: Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)

H SERRÃO LANZILLOTTI¹; C M SINTZ²; E CARDOSO REIS MOREIRA ³; T
NÓBREGA SILVA⁴; A C AZEVEDO SANTOS⁵; S SILVA CARVALHO⁶.

1. Doutora em Saúde Coletiva IMS/UERJ, Professora Adjunta
2. Mestre em Demografia ENCE/IBGE
3. Nutricionista
4. Acadêmica de Nutrição, aluna voluntária
5. Acadêmica de Nutrição, aluna voluntária
6. Acadêmica de Nutrição, aluna voluntária

Resumo

Buscar procedimentos na solução de problemas diagnosticados no desenvolvimento de ações extensionistas foi o motivo deste trabalho cujo objetivo é validar um instrumento para avaliar o “olhar” do usuário no atendimento nutricional responsável e humanizado. Estudo piloto, que adaptou o questionário “SERVQUAL (Service-Quality). Participaram 100 acadêmicos, entre 18 a 25 anos, que deveriam ter utilizado um serviço de atendimento nutricional, pelo menos uma vez. O questionário consta de uma escala de sete pontos entre concordância e discordância forte, subdividido em: expectativa (E) e percepção (P). As dimensões avaliadas foram: tangibilidade, confiabilidade, receptividade, garantia e empatia. O procedimento de purificação da escala foi o impacto da retirada de itens (Coeficiente alfa de Conbrach; ponto de corte = 0,75; teste de Student $\alpha = 0.05$). Os resultados mostraram que para a dicotomia pública/ privada, a retirada de itens não aumentou o coeficiente de Conbrach, até mesmo tornou itens negativos para a dimensão receptividade. A dimensão com melhor desempenho foi confiabilidade (alfa de 0,82 e

0,81) para ambos os serviços. Em torno de 0,70, a tangibilidade para ambos os serviços; somente a garantia para o serviço público alcançou este valor, que no serviço privado, atingiu 0,50. A dimensão receptividade, apresentou 0,11 e 0,06 para o público e privado, respectivamente. As dimensões tangibilidade, confiabilidade e garantia apresentaram “Q”-2 no serviço público e no serviço privado, “Q” -1. A receptividade para ambos foi zero. Conclui-se prematuro considerar o questionário SERVQUAL adaptado confiável, uma vez que existem dimensões com alfa de Cronbach abaixo de 0.75.

Palavras-chave: Atendimento Dietético, Satisfação do Usuário, Gestão de Serviço.

Introdução

A Diretoria de Nutrição da PPC tem sob sua responsabilidade o atendimento nutricional de cerca de 970 pacientes, mensalmente; no ano 2010 este atendimento foi de 11580. A fim de avaliar a qualidade do serviço foi proposto o projeto “O olhar do usuário no atendimento nutricional responsável e humanizado”, cujo objetivo é investigar sobre o que os usuários estão pensando em relação ao atendimento nutricional de uma unidade de saúde com perfil acadêmico. O projeto está registrado sob o número 4179 na Sub-Reitoria de Extensão/UERJ e conta com professores do curso de Nutrição, nutricionistas do PPC e acadêmicos de Nutrição.

Na relação da extensão com o ensino e a pesquisa estamos propondo um novo conceito de sala de aula que surge, na medida em que a ação da extensão está sendo relacionada com necessidades de um serviço de saúde e a produção de conhecimentos como resposta aos desafios da realidade.

Na busca de identificar óbices no atendimento nutricional, considerá-los e achar soluções, planejou-se este trabalho, cujo objetivo é validar um instrumento para avaliar o “olhar” do usuário no atendimento nutricional responsável e humanizado, primeiro passo das ações extensionistas.

Material e Metodologia

O trabalho consta de um estudo piloto, que adaptou o questionário “SERVQUAL”, criado e validado por PARASURAMAN et al.(1988). A validação do instrumento foi realizada com a participação de 100 acadêmicos de Nutrição, entre 18 a 25 anos, aos quais foi solicitada a auto-aplicação do questionário adaptado, de forma que eles avaliassem sua expectativa e percepção em relação a um serviço de atendimento nutricional do sistema público ou privado.

Logo da entrega, os pesquisadores faziam uma crítica do preenchimento, se houvesse lacunas, o questionário era devolvido para completo preenchimento. Em seguida os questionários foram recolhidos, não identificados, mas numerados. Um banco de dados em planilha Excel foi criado para posterior análise.

A metodologia para validação da adaptação do questionário SERVQUAL, iniciou pela leitura do questionário SERVQUAL com 38 itens, tendo sido identificadas palavras e expressões que possivelmente poderiam dificultar a compreensão dos usuários. Estas foram substituídas por outras mais coloquiais. O questionário passou a ter 36 itens, identificados com a letra “P” para percepção e “E” para expectativa. O questionário consta de uma escala de sete pontos entre concordância forte e discordância forte. Valores da escala foram revertidos para as proposições de sentido negativo antes da análise de dados. As proposições de expectativa foram agrupadas juntas e formaram a primeira metade do instrumento. As proposições que correspondiam à percepção formaram a segunda metade. No instrumento, as proposições com sentido negativo foram identificadas utilizando-se sinal menos entre parênteses. Os respondentes tinham que ter usado um serviço de atendimento nutricional pelo menos uma vez.

O procedimento do impacto da retirada de itens segundo o coeficiente alfa de Conbrach foi utilizado para a purificação da escala. Os dados brutos para computar o coeficiente alfa foram obtidos na forma de diferença de escores. Especificamente para cada item a diferença de escore Q (representando a qualidade percebida ao longo dos itens) foi definida como $Q = P$ (percepção)– E (expectativa). O coeficiente de Cronbach tem como vantagem ter uma única aplicação do instrumento de medida (Martins, 2006). Coeficientes de correlações acima de 0,75 são considerados adequados para estudos de confiabilidade. (PASQUALI, 2009). Itens compreendidos na dimensão com correlação muito baixa, negativas ou com o valor que possibilitasse aumento maior que 0,01, seriam passíveis de retirada (CORRER et al. 2008). O teste t avaliou a significância dos alfas de Conbrach. O questionário original distribui os itens segundo dimensões, tendo sido adotado neste estudo (Quadro 1).

Quadro 1 : Alocação dos itens do SERVQUAL segundo categorias de análise

Dimensão	Conceito	Itens
Tangibilidade	Facilidades físicas, equipamento e aparência do pessoal.	E1, E2, E3, E4 P1, P2, P3, P4

Confiabilidade:	Habilidade para o desempenho do serviço de forma confiável e perfeita.	E5, E6, E7, E8, E9 P5, P6, P7, P8, P9
Receptividade	Boa vontade para ajudar o usuário e promover pronto atendimento.	E10, E11, E12, E13 P10, P11, P12, P13
Garantia	Conhecimento e cortesia dos empregados e suas habilidades para inspirar crédito e confiança.	E14, E15, E16, E17 P14, P15, P16, P17
Empatia	Cuidado, atenção individualizada que o serviço promove para seus usuários.	E18 P18

A satisfação do usuário foi avaliada pela mediana de cada dimensão. O valor da diferença “Q” igual a zero ou positivo, no intervalo de 1 a 6, permite considerar satisfatório o atendimento, em caso de “Q” negativo, insatisfatório.

Resultados e Discussões

Entre os usuários da rede pública e privada (tabela 1) a retirada de itens não aumentou o coeficiente de Conbrach, até mesmo tornou itens negativos para a dimensão receptividade. Este achado sugere não alterar o questionário para sua aplicação em usuários para ambos os serviços. Analisando os alfa de Conbrach, Os resultados mostraram que tanto entre os usuários da rede pública quanto da privada, a retirada de itens não aumentou o coeficiente de Conbrach, até mesmo tornou itens negativos para a dimensão receptividade. A dimensão com melhor desempenho foi confiabilidade (alfa de 0,82 e 0,81) para ambos os serviços. Em torno de 0,70, as dimensões tangibilidade para ambos os serviços, mas somente a dimensão garantia para o serviço público alcançou este valor. Esta, no serviço privado, atingiu 0,50. A dimensão receptividade, apresentou 0,11 para serviço público e 0,06 para privado. Segundo PASQUALI (2009), coeficientes de correlações acima de 0,75 são considerados adequados para estudos de confiabilidade.

Tabela 1: Impacto da retirada de itens sobre a confiabilidade do questionário SERVQUAL adaptado para avaliar o “olhar” do usuário no atendimento nutricional segundo “Q”.

Serviço Público (n=37)				Serviço Privado (n=63)			
Dimensão	Alfa	Dimensão	Alfa	Dimensão	Alfa	Dimensão	Alfa
Tangibilidade (Md=-2)		Receptividade (Md=0)		Tangibilidade (Md=-1)		Receptividade (Md=0)	
Todos itens	0,68*	Todos itens	0,11	Todos itens	0,74*	Todos itens	0,06
S/ item 1	0,59	S/ item 10	0,22	S/ item 1	0,61	S/ item 10	0,12
S/ item 2	0,55	S/ item 11	0,00	S/ item 2	0,61	S/ item 11	-0,28
S/ item 3	0,53	S/ item 12	-0,39	S/ item 3	0,66	S/ item 12	-0,16
S/ item 4	0,50	S/ item 13	0,25	S/ item 4	0,52	S/ item 13	0,28
Confiabilidade (Md=-2)		Garantia (Md=-2)		Confiabilidade (Md=-1)		Garantia (Md=-1)	

Todos itens	0,82*	Todos itens	0,77*	Todos itens	0,81*	Todos itens	0,50*
S/ item 5	0,76	S/ item 14	0,61	S/ item 5	0,73	S/ item 14	0,42
S/ item 6	0,69	S/ item15	0,56	S/ item 6	0,64	S/ item15	0,21
S/ item 7	0,71	S/ item 16	0,64	S/ item 7	0,66	S/ item 16	0,28
S/ item 8	0,74	S/ item 17	0,75	S/ item 8	0,77	S/ item 17	0,61
S/ item 9	0,76			S/ item 9	0,77		
Empatia				Empatia			
item 18	(**)			item 18	(**)		

(**) Não é possível calcular alfa.

No grupo que avaliou o serviço público as dimensões tangibilidade, confiabilidade e garantia apresentaram “Q”-2 , no serviço privado, “Q” -1. A receptividade para ambos foi zero. Estes resultados podem estar expressando relativa insatisfação, permitindo imaginar que os respondentes esperam melhorias no atendimento.

Conclusão

Não se pode considerar o questionário SERQUAL adaptado confiável, uma vez que existem dimensões com alfa de Conbrach abaixo de 0.75. Considerando ser um estudo piloto, o questionário agora será testado com os usuários dos ambulatórios de Nutrição da PPC, buscando reformular itens que apresentaram valores de alfa de Conbrach muito baixo e negativo. Também foi possível observar que o serviço privado se sobrepôs ao público em nível de satisfação com o atendimento nutricional.

No que tange aos alunos, eles relataram que o conceito de validação, visto nas disciplinas *Pesquisa em Nutrição e Saúde Pública* foi mais bem compreendido com a sua participação nas atividades extensionistas, que geraram a necessidade de buscar procedimentos de pesquisa para a solução de um problema sentido no atendimento nutricional pela gestora da Divisão de Nutrição da PPC.

Referências

- CORRER, C.J. et al. Tradução para o Português e Validação do Instrumento Diabetes Quality of Life Measure (DQOL-Brasil). **Arquivo Brasileiro de Endocrinologia e Metabologia**. v.52, n.3, p.515-522.
- MARIN, T.; BERTON, P.; SANTOS, L.K.R.E. Educação nutricional e alimentar: por uma correta formação dos hábitos alimentares. **Revista F@pciência**, v.3, n.7, p.72-78, 2009
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, vol. 64, n.1, p.12-40, New York University, Spring 1988.
- PASQUALI, L. **Psicometria: teoria dos testes na psicologia e na educação**. 3 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2009. 397p.



50

Congresso
Brasileiro de
Extensão
Universitária

As Fronteiras da Extensão