

CONEXÃO

Revista Científica da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas Santo Agostinho

v. 4, n. 2/2012 . ISSN 1679-7698



FACULDADES SANTO AGOSTINHO

C O N E X Ã O

Revista Científica da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas Santo Agostinho



FACULDADES
SANTO AGOSTINHO

CONEXÃO, V. 4, N. 2/2012
SEMESTRAL – ISSN 1679-7698



Copyright©: Instituto Educacional Santo Agostinho

FACULDADES SANTO AGOSTINHO

Diretor

Prof. Msc. Antônio Eugênio Silva

CONEXÃO

**Revista Científica da Faculdade de Ciências Sociais
Aplicadas Santo Agostinho**

Organizadores

Profª. Naiara Vieira Silva Ivo

Prof. Msc. Ricardo Carvalho de Barros

Conselho Editorial

Prof. Msc. Frederico Augusto Malta Ribeiro

Profª. Msc. Karen Torres C. Lafetá de Almeida

Prof. Dr. Narciso Ferreira dos Santos Neto

Profª. Msc. Simary Maria Soares

Projeto Gráfico

Divisão de Comunicação e Marketing

Diagramação/capa

Maria Rodrigues Mendes

Revisão Linguística

Profª. Nely Rachel Veloso Lauton

Conexão : revista da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas Santo Agostinho /
Faculdades Santo Agostinho. – Vol. 4, n. 2, - - Montes Claros : Faculdades
Santo Agostinho , 2012-
v. : il. 28 cm.

Semestral

Vol. 4, n. 2, 2012.

Organizadores: Naiara Vieira Silva Ivo, Ricardo Carvalho de Barros.

1. Ciências sociais aplicadas. I. Faculdades Santo Agostinho. Faculdade de
Ciências Sociais Aplicadas. II. Título

CDU: 65(05)

Catálogo: Edmar dos Reis de Deus – CRB/6 2486



**FACULDADES
SANTO AGOSTINHO**

CONEXÃO, V. 4, N. 2/2012
SEMESTRAL – ISSN 1679-7698



Artigos 7

ICMS substituição tributária - um estudo de caso em micro e pequenas empresas no ramo de autopeças e construção civil na cidade de Montes Claros - MG

Ricardo Carvalho de Barros

Gustavo Mameluque

Magna Lenise Flores da Mota 7

Influência da mensagem sublimar no comportamento do consumidor

Tatiana Campos Rocha

Naiara Vieira Silva Ivo 21

Estado Capitalista ou Estado social? O dilema desenvolvimentista brasileiro

Karen Tôrres C. Lafetá de Almeida 31

Políticas de Ações Afirmativas: algumas considerações em torno do ingresso dos negros no ensino superior

Otil Carlos Dias dos Santos 43

Inclusão e Tecnologia: o uso do computador para crianças surdas nas séries iniciais do ensino fundamental

Rúbia Larissa Ferreira Barbosa 53

A relevância da psicologia na educação infantil

Samyra Nunes Raim Barbosa 61

Gerundismo: como atender sem se comprometer

Oscar Martins Rennó

Nely Rachel Veloso Lanton

Carlos Machado Santos 67

Normas para publicação 91

ICMS substituição tributária - um estudo de caso em micro e pequenas empresas no ramo de autopeças e construção civil na cidade de Montes Claros - MG

BARROS, Ricardo Carvalho de¹
MAMELUQUE, Gustavo²
MOTA, Magna Lenise Flores da³

RESUMO: Objetivou-se com este trabalho discutir aspectos do regime de recolhimento de Imposto de Circulação de Mercadorias e Serviços e Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS) através do sistema de Substituição Tributária (ST), analisando-se problemas existentes e seu impacto no capital de giro das empresas. Foram realizadas entrevistas com quatro empresários nos setores de autopeças e construção civil, obtendo-se ainda cópias de notas nas referidas empresas para exemplificar o tema, resguardando-se o contribuinte. O regime de recolhimento antecipado de ICMS-ST anula os efeitos benéficos do Simples Nacional ao tornar iguais a tributação nessa modalidade independentemente do regime tributário adotado pela empresa, visto que o ICMS/ST não foi contemplado pelo regime simplificado de tributação. Do ponto de vista da gestão, exige planejamento cuidadoso em relação aos seus impactos no capital de giro e atenção na formação dos custos das mercadorias, uma vez que as alíquotas dos produtos enquadrados neste regime sofrem mudanças constantes, bem como a relação de produtos enquadrados.

¹ Engenheiro Agrônomo, Especialista em Administração Rural, Mestre em Produção Vegetal no Semiárido

² Bacharel em Direito e Comunicação Social - Especialista em Administração Pública (FJP-MG).

³ Contadora, especialista em Controladoria e mestranda em Administração.

ICMS TAX REPLACEMENT – A CASE STUDY IN MICRO AND SMALL ENTERPRISES OF THE AUTOPARTS AND CIVIL CONSTRUCTION SEGMENT IN THE CITY OF MONTES CLAROS - MG

SUMMARY: The objective of this paper is to discuss aspects of the system of tax collection of Goods and Services and Provision of Services Interstate and Intermunicipal Transportation and Communication (ICMS) through the system Tax Replacement (ST), analyzing the existing problems in the system and its impact on the working capital of enterprises. Interviews were conducted with four administrators in the auto parts and construction segments, obtaining even copies of notes on accounting firm to exemplify the theme, screening the taxpayer. The system of advance payment of ICMS-ST negates the beneficial effects of the Simples Nacional due to make equal the rates applied independent of the billing, since the ICMS-ST was not contemplated by the simplified taxation scheme. From the standpoint of management, requires careful planning in relation to its impact on working capital and attention in preparing cost of goods, since the rates of the products classified in this system undergo constant changes, as well as the relationship of framed products.

INTRODUÇÃO

Para a obtenção de sucesso na administração de empresas, o gestor deve ter conhecimentos plurais adquiridos na sua formação para exercício pleno da atividade. Conhecimentos de gestão de recursos humanos, marketing, finanças e vários outros se tornam necessários. Ao empreendedor/administrador de atividade comercial, o conhecimento de aspectos tributários relacionados à composição dos custos dos produtos adquiridos em indústrias ou atacadistas é de grande importância, já que os custos estão intrinsecamente ligados à formação dos preços de venda e, portanto, à competitividade da empresa frente aos concorrentes.

Entre os tributos que incidem sobre a comercialização de produtos, o Imposto de Circulação de Mercadorias e Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS) apresenta aspecto extremamente relevante, não apenas pelo fato de suas alíquotas serem superiores aos demais tributos, como pelo fato de, em vários casos, o ICMS incidir, antes da comercialização efetiva das mercadorias, num regime de recolhimento conhecido como substituição tributária (ST).

Esse regime de apuração de ICMS-ST, na modalidade chamada “para a frente”, tem como característica o fato de a responsabilidade de recolhimento do imposto ocorrer antes do fato gerador, tornando-se, portanto, o primeiro elo da cadeia de comercialização (fabricante ou importador) responsável pelo recolhimento do imposto incidente nas saídas subsequentes da mercadoria até à chegada ao consumidor final, tornando-se, portanto, contribuinte substituto (BIAVA JÚNIOR; OYADOMARI, 2010). Para o estado, torna-se mais fácil e menos custoso fiscalizar o recolhimento do tributo efetuado por

poucos fabricantes ou importadores do que fiscalizar uma infinidade de empresas de atacado e varejo adquirentes dos produtos sujeitos a esse regime.

Ainda de acordo com Biava Júnior; Oyadomari (2010), a base de cálculo para a incidência do ICMS-ST consiste na fixação de um valor arbitrário que seria o preço de venda estimado para o consumidor final, base de cálculo da ST. Esse valor é determinado pelo estado de Minas Gerais, baseado em médias de preço usualmente praticadas pelo mercado, obtidas em levantamento por amostragem ou através de informações fornecidas por entidades representativas dos setores, sobre as quais é estabelecida uma margem de valor agregado (MVA) que supostamente proporcionará o preço de venda ao consumidor final e sobre o qual incidirá a tributação. Em alguns casos, a tabela do fabricante servirá de base para a aplicação da MVA, porém, em muitos casos, o preço final obtido não reflete o valor de mercado (JORGE; COUTINHO FILHO; THEÓFILO, 2010). A Margem de Valor Agregado é uma margem pré-determinada que deve ser acrescida ao valor do produto para que se chegue aos preços usualmente encontrados no mercado, sendo as MVA's estabelecidas através de protocolos (BOTH, WBATUBA; SALLA, 2012).

A Lei 87/1996 determina que a Margem de Valor agregado, [...] será estabelecida com base em preços usualmente praticados no mercado considerado, obtidos por levantamento, ainda que por amostragem ou através de informações e outros elementos fornecidos por entidades representativas dos respectivos setores, adotando-se a média ponderada dos preços coletados, devendo os critérios para sua fixação ser previstos em lei.

Das variáveis do composto de marketing tradicional, o desenvolvimento de estratégias de definição de preços eficazes talvez

continue o mais difícil de compreender (URBANY, 2001), podendo o preço final ser definido baseado nos custos, na demanda ou preocupações estratégicas diversas que irão variar ao longo do tempo. E como o ICMS-ST é um tributo recolhido por antecipação e cujo valor independe do valor efetivamente pago pelo consumidor na mercadoria, torna-se então parte dos custos do produto a ser comercializado. Conseqüentemente, entender seus mecanismos e o impacto no capital de giro das empresas é de importância fundamental na gestão dos negócios.

O objetivo do presente trabalho é elucidar alguns aspectos do sistema de recolhimento por Substituição Tributária nas pequenas empresas do setor de autopeças e construção civil, mostrando algumas de suas deficiências e como pode impactar o capital de giro das empresas.

2 ICMS SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Quando se fala em substituição tributária, alguns conceitos são importantes para melhor compreensão do tema em estudo. O regime de Substituição Tributária trata de um instituto jurídico mediante o qual se atribui a determinado contribuinte a responsabilidade pelo recolhimento do imposto relativo a fato gerador praticado por terceiro. A responsabilidade por ST poderá ser atribuída em relação a imposto incidente sobre uma ou mais operações ou prestações, sejam antecedentes, concomitantes ou subsequentes, inclusive ao valor decorrente da diferença entre alíquotas interna e interestadual (art. 6º da Lei Complementar 87/96).

A base de cálculo do imposto, para fins de substituição tributária em relação às operações subsequentes, será:

1. o preço final ao consumidor fixado por órgão público competente (preço tabelado) ou;
2. o preço médio ponderado a consumidor final (PMPF) divulgado em portaria da Superintendência de Tributação - SUTRI/SEF ou;
3. o preço final a consumidor sugerido pelo fabricante, pelo importador ou por entidade representativa dos respectivos segmentos econômicos e aprovados em portaria da SUTRI. O valor do frete deverá ser somado ao respectivo preço, quando não incluído no mesmo ou, ainda;
4. o preço praticado pelo remetente, acrescido dos valores correspondentes a frete, seguro, impostos e outros encargos transferíveis ou cobrados do destinatário, adicionado da parcela resultante da aplicação sobre o referido montante do percentual de margem de valor agregado (MVA) estabelecido para a mercadoria na Parte 2 do Anexo XV do RICMS/02

A determinação dos produtos que estão sujeitos ao ST está estabelecida no Anexo XV do RICMS/02 na sua Parte 2 pela classificação fiscal apontada, levando em consideração, também, a coluna “Descrição do produto”, ainda que a posição NBM/SH (Nomenclatura Brasileira de Mercadorias/ Sistema Harmonizado de Designação e Classificação de Mercadorias) alcance outros produtos não mencionados, em relação aos quais não se aplica a Substituição tributária .

O MVA é definido e registrado em Protocolos assinados entre dois ou mais Estados e o Distrito Federal, sendo que o código de classificação fiscal do produto conhecido como Nomenclatura Comum do MERCOSUL (NCM) é utilizado para se

fazer a consulta no sítio eletrônico da Secretaria de Estado da Fazenda de Minas Gerais (SEF-MG) e obter-se a MVA e as alíquotas incidentes sobre este, que podem variar de 7% a 25%, deduzindo-se o ICMS recolhido no estado de origem ou dentro do estado. Este NCM é estabelecido pelo fabricante ou importador, que, em caso de dúvida, poderá fazer consulta à Receita Federal para o estabelecimento do correto NCM do produto.

A substituição tributária ocorre como modalidade de responsabilidade pelo recolhimento do ICMS de um contribuinte atribuída a outro. O sujeito ativo da obrigação é a pessoa jurídica de direito público titular da competência para exigir o seu cumprimento (art. 119 do CTN). Isto é, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios. O sujeito passivo da obrigação principal é a pessoa obrigada ao pagamento de tributo ou penalidade pecuniária (art. 121 do CTN). O parágrafo único do artigo 121 do CTN divide o sujeito passivo em contribuinte e responsável:

Parágrafo único. O sujeito passivo da obrigação principal diz-se:

- I – contribuinte, quando tenha relação pessoal e direta com a situação que constitua o respectivo fato gerador;
- II – responsável, quando, sem revestir a condição de contribuinte, sua obrigação decorra de disposição expressa em lei. (CTN, art. 121).

Segundo a CNI/PriceWaterhouseCoopers (2010), a lei altera a responsabilidade pelo cumprimento da obrigação tributária, conferindo a terceiro, que não aquele que praticou o fato gerador diretamente, mas que possui vinculação indireta com aquele que deu causa ao fato. Ou seja, o contribuinte substituto (industrial fabricante e grandes atacadista) fica responsável pelo recolhimento do imposto de responsabilidade do contribuinte substituído (atacadista e

varejista). No tocante ao contribuinte responsável, Oliveira *et al* (2011) cita:

Por isso, o contribuinte que fica responsável pelo imposto que seria devido por outro (substituto tributário) deve estar sempre atento, sobretudo no que diz respeito aos momentos em que ficará responsável pelo recolhimento desse imposto, bem como em relação aos demais procedimentos contidos na legislação. Alguns procedimentos devem ser observados pelos contribuintes substitutos tributários, no que tange a aplicação, apuração, emissão e escrituração dos documentos fiscais. (OLIVEIRA *et al.*, 2011, p. 71 e 72).

A instituição da substituição tributária está disposta no artigo 128 do CTN que diz:

Art. 128 – Sem prejuízo do disposto neste capítulo, a lei pode atribuir de modo expresso a responsabilidade pelo crédito tributário a terceira pessoa, vinculada ao fato gerador da respectiva obrigação, excluindo a responsabilidade do contribuinte ou atribuindo-a a este em caráter supletivo do cumprimento total ou parcial da referida obrigação, (CTN, art. 128).

A nossa Constituição Federal prevê que a lei poderá atribuir a sujeito passivo de obrigação tributária a condição de responsável pelo pagamento de imposto ou contribuição, cujo fato gerador deva ocorrer posteriormente, assegurada a imediata e preferencial restituição da quantia paga, caso não se realize o fato gerador presumido, (Constituição Federal, art. 150, § 7º). No Estado de Minas Gerais, a regulamentação dessa modalidade tributária está disposta no anexo XV do RICMS/MG., que apresenta em seu artigo 1º:

- Art. 1º** Ocorre a substituição tributária, quando o recolhimento do imposto devido:
- I - pelo alienante ou remetente da mercadoria ou pelo prestador de serviço de transporte ou de comunicação, ficar sob a responsabilidade do adquirente ou do destinatário da mercadoria ou do usuário do serviço;
 - II - pelos adquirentes ou destinatários da mercadoria, pelas operações subsequentes, ficar

sob a responsabilidade do alienante ou do remetente da mercadoria;

III - pelo adquirente ou destinatário da mercadoria ficar sob a responsabilidade do alienante ou do remetente, nas hipóteses de entrada ou recebimento em operação interestadual de:

a) mercadoria para uso, consumo ou ativo permanente;

b) petróleo, de lubrificante e combustível líquido ou gasoso dele derivados ou de energia elétrica, quando não destinados à comercialização ou à industrialização do próprio produto, ainda que o adquirente ou destinatário não seja inscrito como contribuinte deste Estado;

IV - pelo prestador do serviço de transporte ficar sob a responsabilidade do alienante ou do remetente da mercadoria ou de outro prestador de serviço;

V - pelo depositante da mercadoria, em operações anteriores ou subseqüentes, ficar sob a responsabilidade do depositário. (RICMS/MG., Anexo XV, art. 1º)

Com a criação da Lei Geral para Micro e Pequenas Empresas, na qual instituiu tratamento tributário diferenciado através do Super Simples para micro e pequenas empresas que, de acordo com essa lei, as empresas que se enquadram nesse regime são aquelas que faturarem até R\$360.000,00 para micro empresas e acima dessa faixa de faturamento até R\$ 3.600.000,00 para pequena empresa, mesma definição tratada neste trabalho. A lei geral não incluiu nessa sistemática o ICMS/ST, o que vem tratando as micro e pequenas empresas da mesma forma que as grandes empresas, pois no que se refere ao ICMS/ST, que é tributo dos mais significativos na composição do custo e preço de venda dos produtos, faz com que essas empresas não possuam a “vantagem” que a lei geral trouxe. Além disso, o ICMS/ST é pago no momento da entrada da mercadoria no território mineiro, independentemente do momento de sua venda, dessa forma fazendo a antecipação do pagamento do imposto, descapitalizando a empresa e gerando maior necessidade de capital de giro, o que não ocorreria, se não houvesse incidência do ICMS/ST nas

mercadoria adquiridas pelas micro e pequenas empresas.

METODOLOGIA

Neste estudo, a metodologia utilizada foi uma pesquisa exploratória qualitativa, considerado por Markone e Lakatos (2002) como um tipo de pesquisa em que o pesquisador busca obter um maior conhecimento sobre o assunto, tema ou problema da pesquisa em todas as suas perspectivas e que, no segmento metodológico, é apropriada para pesquisas incipientes e iniciais, na busca por compreender e entender os fenômenos existentes e que servirão como embasamento para suprir os estudos existentes.

Segundo Gil (1999), as pesquisas qualitativas são utilizadas quando é necessário que o pesquisador busque compreender os “fenômenos segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e a partir daí situe sua interpretação”, de maneira a garantir a fidelidade e coerência das informações obtidas.

O trabalho foi elaborado em três etapas. Na primeira etapa, os pesquisadores elaboraram uma pesquisa de cunho bibliográfico sobre o assunto e com pertinência ao tema objeto do estudo, verificando a teoria base para a sua abordagem.

Gil (1999) conceitua a pesquisa bibliográfica como aquela que busca obter os dados junto a fontes bibliográficas fidedignas, tais como: livros, revistas, artigos científicos, materiais explícitos e elaborados de forma científica.

Na segunda etapa, o estudo foi realizado, com base em informações obtidas em empresas de construção civil e autopeças, situadas na cidade de Montes Claros. As informações foram coletadas pela pesquisa documental efetuada nas empresas através das notas fiscais, mantendo-se sigilo

destas, base para a obtenção dos dados. Para Gil (1999), a pesquisa documental se diferencia da pesquisa bibliográfica devido à natureza das fontes, sendo que “a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico.”

Na terceira etapa, desenvolveu-se uma pesquisa de campo, por meio de um estudo de caso que, nos meios científicos, é considerado como um “meio de organizar os dados sociais obtidos, preservando o caráter unitário do objeto social estudado” (MARCONE; LAKATOS, 2002, p. 28).

Os dados foram coletados nas empresas, por meio de entrevistas não gravadas com proprietários de empresas e tomadas notas sobre os aspectos abordados. Foram entrevistados dois empresários do ramo da construção civil e dois empresários do setor de autopeças. Com a pesquisa documental efetuada nas empresas, com as notas fiscais de entrada, foi possível demonstrar aspectos envolvidos no cálculo do ICMS-ST. Com o intuito de preservar as empresas objeto de estudo, sua razão social e a das demais foram mantidas em sigilo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Observou-se que a classificação fiscal dos produtos (NCM) fornecidos pelos fabricantes carrega incoerências que incidem

diretamente sobre o preço final dos produtos, uma vez que nem todos encontram-se sob o regime de ST, tampouco estão submetidos às mesmas alíquotas quando estão enquadrados nesse sistema.

Numa das empresas estudadas, encontramos duas notas fiscais com o mesmo produto (roda para carretinha manual ou mecanizada) de diferentes fornecedores, ambos do estado de São Paulo, com classificações fiscais distintas, impactando diretamente o preço do produto, como demonstrado nas notas abaixo (Figura 1).

Em ambos os casos, os quatro números iniciais do NCM são idênticos, porém os quatro últimos números tornam os produtos do fornecedor 1 isentos de aplicação de MVA, pagando somente a diferença de alíquota interestadual (6%), sendo os produtos do segundo fornecedor sujeitos à MVA ajustado de 50,24% e em seguida tributado em 18%. No NCM inicial de ambos, verifica-se a descrição “engates para reboques e semirreboques”, descrição que não bate com o material observado. No caso, como o NCM de ambos não corresponde ao visto, tanto pode o fornecedor 1 estar sonegando (por ignorância ou busca de vantagem indevida), como o fornecedor 2 pode estar perdendo competitividade por incluir seu material num NCM errado. A eventual fiscalização na entrada de um produto poderia fazer com que

FIGURA 1 - Fornecedores

Fornecedor 1:

DADOS DO PRODUTO/SERVIÇO														
CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	NCM/SH	CSOSN	CFOP	UNID.	QUANT.	V. UNIT.	V. DESC.	V. TOTAL	BC. ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALÍQ. ICMS	ALÍQ. IPI
353	FFR 325/350 X 8 ROL. 1"CH 15	87168000	0101	6101	PÇ	30,00	15,50	0,00	465,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
351	FFR 325/350 X 8 ROL. ESF 6205 CII 15	87168000	0101	6101	PÇ	20,00	30,00	0,00	600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fornecedor 2:

CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	NCM/SH	CSOSN	CFOP	UNID.	QUANT.	V. UNIT.	V. TOTAL	BC. ICMS	V. ICMS	V. IPI	ALÍQ. ICMS	ALÍQ. IPI
1.04.350.000.0018	FERRAGEM FPC 3508 PCE	87 16 90 90	000	6101	PÇ	10.000	32,69	326,90	326,90	39,23	16,35	12,00	5,00
1.04.350.000.0016	FERRAGEM FPC 3508 PCR	87 16 90 90	000	6101	PÇ	40.000	20,31	812,40	812,40	97,49	40,62	12,00	5,00

ambos fossem advertidos a enquadrar seus produtos numa outra classificação, mas se o produto não é conhecido e não é de compra constante, para efeitos de fiscalização do recolhimento, vale a descrição do NCM na NF-e.

A complexidade advinda de uma infinidade de classificações fiscais, cada uma delas sujeita a um tipo de tributação nas descrições presentes na legislação, torna a tarefa de se proceder ao correto recolhimento difícil até para contabilistas. Em pesquisa realizada por Silva *et al* (2012), através de estudo multi casos em escritórios contábeis, verificou-se que os contadores tiveram dificuldade com a sistemática, o cálculo e preenchimento das notas fiscais onde houvesse incidência de substituição tributária. Verificou-se que a maioria dos contadores apresentou baixo conhecimento sobre o regime ST, conhecendo apenas a sistemática da substituição, desconhecendo diferimento do imposto (espécie de substituição para trás que tem um procedimento de tributação do ICMS em que há a incidência do imposto na operação, porém o momento do pagamento sofre postergação).

A necessidade de atualização constante por parte dos contadores é de extrema

importância, uma vez que o próprio site da Secretaria da Fazenda do Estado de Minas Gerais exibe a possibilidade de atualização de *download* das regras de tributação incidentes sobre os diversos produtos, que sofrem mudanças constantes. Verificando-se cada classe de produtos ao longo do tempo, em consulta pública, atesta-se uma enormidade de decretos alterando alíquotas, incluindo ou excluindo produtos da listagem e mostrando o elevado grau de improvisação presente nas regras tributárias. Para o empresário ou administrador, tal fato reveste-se de importância porque os produtos submetidos ao regime de ST sofrerão tributação fixa paga antecipadamente, independentemente do preço de venda, cujas alíquotas componentes dos custos poderão variar ao longo do tempo, de acordo com as regras mutáveis por decreto a qualquer momento, havendo ainda o risco de recolhimento por valor errado, por não acompanhamento na mudança das regras da legislação pertinente.

Caso apresentado em uma das empresas estudadas mostra que há dificuldade até entre os próprios servidores da Secretaria Estadual da Fazenda, a qual se repete em outros diversos estados da federação, em estabelecer qual o recolhimento correto de ST sobre determinados produtos (Figura 2).

FIGURA 2 - Caso 1

CÁLCULO DO IMPORTE													
BASE DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR DO ICMS	BASE DE CÁLC. C/ST	VALOR DO ICMS DEBIT.	VALOR DO ICMS CREDIT.	VALOR DO ICMS DEBITAÇÃO	VALOR DO ICMS CREDITAÇÃO	VALOR DO ICMS DEBITAÇÃO	VALOR DO ICMS CREDITAÇÃO				
2.741,67		329,00	0,00	0,00	0,00	30,56	4.709,00	0,00	4.709,00				
VALOR DO ICMS		VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS	VALOR DO ICMS				
0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	141,00	4.709,00	0,00	4.709,00				
TRANSPORTADOR / VOLUMES TRANSPORTADOS													
TRANSPORTES URGENTES LTDA		(1) Dest/Rem		SALVADOR		BA		PARCELAMENTO					
RODOVIA BR 324 S/N, 0		SANTENO		SANTENO		SANTENO		SANTENO					
20		VOLUMES		SANTENO		215,000		200,000					
BASE DOS PRODUTOS / SERVIÇOS													
CDIGO PRODUTO	DESCRIÇÃO DO PRODUTO / SERVIÇO	NCM	QTD	CFOP	UN	QUANT	VALOR UNIT	VALOR TOTAL	ICMS	VALOR ICMS	VALOR ST	ALIC. ST	ALIC. ST
7110N110011	SANTENO 110011 FERRA	8420021	001	410	NET	3.000,000	0,4700	1.410,00	1,5704	221,41	184,87	12	12
7110N110011	SANTENO 110011 FERRA	8420021	001	410	NET	1.000,000	0,4700	470,00	1,5704	74,51	61,51	12	12
<p>2103</p> <p>Redução da Bc de Colado 46.671.1</p>													

O comprador do produto acima solicitou à contabilista responsável que calculasse quanto ficaria o ICMS-ST sobre a NF-e no valor de R\$4700,00, sendo informado que ficaria em R\$679,78. Considera-se que o imposto (MVA= ajustado de 47,02%) seria com alíquota de 18% abatendo crédito de 12%, portanto $ICMS-ST = (R\$4700,00 \times 1,4702 \times 0,18)$ obteve-se este valor. Entretanto, foi surpreendido ao fechar negócio e encaminhar a nota para recolhimento ao receber um valor de R\$914,79, o que provocou indignação (a base de cálculo de ICMS do fornecedor estava reduzida por uma lei de outro estado da federação). Indo à receita, encontrou-se em um canto recôndito da lei tributária que há uma redução na base de cálculo de produtos agrícolas no estado de Minas Gerais, através do convênio 52/191, tornando o valor pago obtido da seguinte forma: $(R\$4700,00 \times 1,4702 \times 0,18 \times 0,4667) - R\$329,00 = R\$251,48$. O comprador da empresa indignou-se ao ver que, se lhe houvessem apresentado a guia no valor inicial proposto (R\$679,78), teria pagado sem questionar, o que encareceria o produto e tiraria competitividade da empresa no mercado. O fato também ressalta que a melhor tática para as empresas é procurar andar dentro da lei, já que o ICMS-ST correto, e no caso de valor inferior, foi obtido com informação dentro da SEF-MG.

Difícilmente acharíamos empresário que, sinceramente, achasse agradável recolher impostos, mas seu recolhimento correto evita aborrecimentos futuros e quebra de riqueza fictícia adquirida indevidamente, quando o Estado vem cobrar o seu quinhão correto. As alíquotas tributárias são relativamente conhecidas, enquanto a desordem administrativa e a tentativa de “ser esperto” podem certamente gerar o surgimento de sócios ocultos com alíquotas desconhecidas. A palavra relativamente

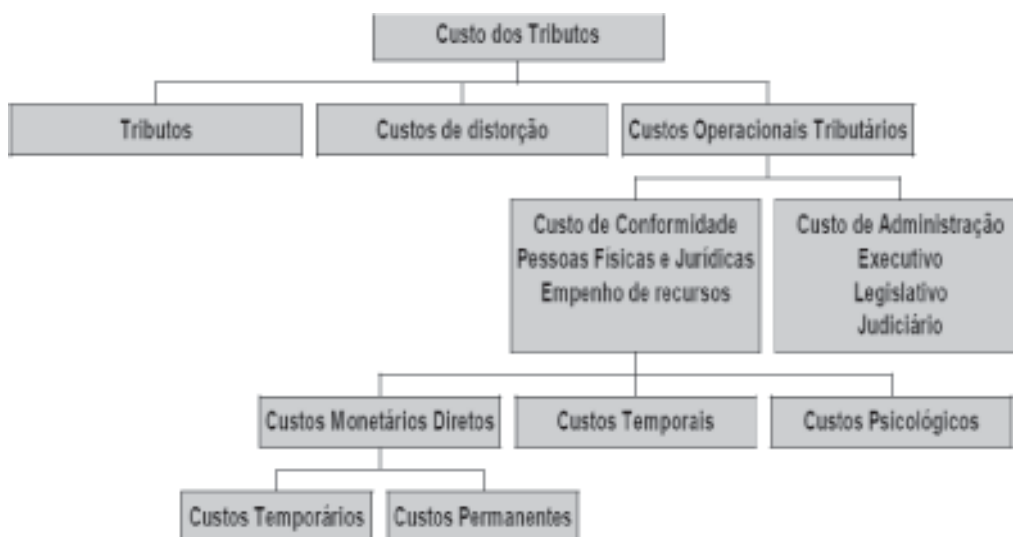
ocorre porque se verifica que há dúvidas sérias na aplicação da lei não só entre contabilistas como até entre os fiscais da receita. Talvez devido a uma redação complexa, cheia de itens e subitens e situações diferenciadas, agravada pela guerra fiscal entre os estados da federação na busca por investimentos e receita.

De acordo com Oliveira; Schmidt (2011), a aplicação do ICMS-ST ao custo das mercadorias após a colocação da margem de comercialização seria uma boa forma de baixar o preço final do produto. Entretanto, em um país onde a taxa de juros para capital de giro para pessoa jurídica oscilava entre uma taxa mínima de 0,77% ao mês a um máximo de 4,59% ao mês (BANCO CENTRAL DO BRASIL), com média de 2% ao mês na data pesquisada, consideramos que, além de ser incluso como fator inicial do preço, deve ser acrescido de encargos para fins de cálculo proporcionais ao prazo de pagamento concedido pelo fornecedor. Casos em que haja uma opção de prazos de pagamento dilatado por fornecedores, necessitam de uma reserva de capital de giro para recolhimento do ICMS-ST à vista, que, dependendo do volume de compra e das alíquotas incidentes, representam uma sangria considerável no caixa das empresas. Nesse caso, enquanto os fornecedores atuam fornecendo o oxigênio necessário para as atividades, financiando o capital de giro na forma de produto, o sistema de recolhimento por ST age como um dreno no caixa. Tal sistema ainda age como um fator inibidor do empreendedorismo na abertura de novas empresas, já que a primeira coisa a se fazer ao montar estoques é realizar o recolhimento de tributos. O empresário recolhe o imposto de uma mercadoria que pode ficar em estoque por tempo indeterminado, sendo incerto o retorno do valor pago (OLIVEIRA; FARONI, 2007).

A substituição tributária, do modo como é tratada atualmente, é responsável por diminuir a eficácia do Simples Nacional, regime de tributação simplificado para micro e pequenas empresas que unificam impostos. Se uma indústria optante do Simples Nacional, por exemplo, produz um produto que tem ICMS pago por ST, terá que pagar a alíquota do produto em separado e realizar uma contabilidade paralela para este, gerando custos com os quais a pequena empresa nem sempre consegue lidar. A pequena empresa também precisa recolher o imposto antes de receber pelo produto, o que cria uma necessidade de capital de giro que é crítica para os pequenos. O fato de as margens de valor agregado utilizadas prejudicarem a competitividade das pequenas empresas se dá devido a estas não possuírem economia de escala, precisando vender seus produtos com uma margem de lucro maior do que a das grandes para sustentar seus negócios, mas pagando o mesmo imposto.

Quando se olha a classificação realizada pelo Banco Mundial (THE WORLD BANK, 2012) relativa ao ambiente de negócios em 183 diferentes países, avaliando aspectos facilitadores de sua ocorrência, o Brasil encontra-se na posição de 122º lugar, caindo 6 posições em relação à sua posição em 2011. Isso implica procedimentos mais onerosos e mais burocracia para abrir um negócio, obter alvarás de construção, registrar uma propriedade, exportar ou importar bens e pagar impostos. Ainda de acordo com o Banco Mundial *apud* Pugliese (2012), em 2010, o Brasil liderou o ranking como o país em que se gastou mais tempo para apurar e recolher tributos (em torno de 2600 horas/ano).

O emaranhado tributário ao qual vem-se somar o ST faz com que grande parte do custo operacional das empresas seja gasto com a sistemática de apuração dos tributos, sendo desmembrados esses custos, de acordo com o proposto por Bertolucci (2005):



FONTE: Bertolucci, 2005.

O quadro acima mostrado por Bertolucci (2005) engloba os custos que incidem sobre o estado e sobre as empresas, mas pegando-se o ramo do fluxograma que engloba o custo de conformidade das pessoas físicas e jurídicas, não é difícil imaginar e nomear alguns desses custos. Assim, entram os custos de manutenção de uma contabilidade complexa, arquivamento de documentos, despesas de consultas ao estado e despesas jurídicas eventuais na consulta de assessores tributários, custo de processamento de dados e assistência em tecnologia da informação, treinamento interno para a realização de tarefas ligadas à tributação, além da assinatura de periódicos especializados para manter a empresa atualizada frente a regras em constante mudança (BERTOLUCCI *apud* PUGLIESE, 2012). Certamente, quando se fala da falta de competitividade do Brasil no comércio internacional com o epíteto de “Custo Brasil”, esses custos citados estão entre seus componentes.

Um dos entrevistados citou como um fator complicador no regime ST a ocorrência de erros de remessa por parte do fabricante. Nesse caso, a mercadoria será devolvida com o imposto já recolhido, sendo que a remessa posterior correta estará sujeita a novo recolhimento por ST, uma vez que cada recolhimento do tributo é atrelado a determinado número de nota fiscal, não podendo ser compensado em outra nota. No caso, a empresa deve entrar com pedido de ressarcimento do ICMS recolhido sobre a

nota fiscal devolvida, o que pode levar meses, segundo um dos entrevistados.

O regime de recolhimento por ST veio ainda encarecer sobremaneira os custos de logística das empresas, como demonstrado na figura 3.

No exemplo dado de fornecedor fabricante emitindo NF-e no estado de São Paulo, verifica-se que, dentro desse estado, o produto não está incluído no rol dos sujeitos à ST (código fiscal da operação 6102). Entretanto, olhando-se o NCM, tal mercadoria está sujeita a um MVA ajustado de 50,24 dentro do estado de Minas Gerais. Sendo assim, a empresa deve já recolher o ICMS-ST de: $(R\$1493,33 \times 1,5024 \times 0,18) - R\$162,91 = R\$240,93$. Observa-se que se paga ICMS sobre o IPI, o qual não gera crédito para abater no valor a ser pago. Como o valor de frete desse tipo de produto está em torno de 5% do valor total da nota, encontramos que o frete de R\$74,67 está também submetido ao recolhimento de ST, no valor de $R\$74,67 \times 1,5024 \times 0,18 = R\$20,19$. Não é permitido deduzir o ICMS pago pela transportadora no estado de São Paulo, portanto, o custo de logística ficou onerado em 27%. Como o fabricante concede 30 dias para o cliente efetuar o pagamento, é razoável acrescentar um custo financeiro de R\$5,22 sobre os impostos pagos à vista. Portanto, o custo final de uma nota fiscal de R\$1493,33 torna-se R\$1834,34. E como o imposto recolhido

FIGURA 3 - Nota Fiscal

VALORES POR EXTENSO: Um Mil, Quatrocentos e Noventa e Três Reais e Trinta e Três Centavos															
NÚMERO DA NOTA		VALOR TOTAL		VALOR DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR DE CÁLCULO DO IPI		VALOR DE CÁLCULO DO IPTU		VALOR DE CÁLCULO DO ITR		VALOR DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR TOTAL DO DOCUMENTO	
00000000000000000000		R\$ 1.493,33		R\$ 149,33		R\$ 134,40		R\$ 0,00		R\$ 0,00		R\$ 149,33		R\$ 1.642,06	
DADOS GERAIS															
NOME DO EMITENTE				NOME DO DESTINATÁRIO				NOME DO INTERMEDIÁRIO				CÓDIGO DE OPERAÇÃO			
INDUSTRIAL				COMERCIAL				SERVIÇOS				6102			
DADOS DE ENDEREÇO															
EMITENTE			DESTINATÁRIO			INTERMEDIÁRIO			CÓDIGO DE ENDEREÇO			CÓDIGO DE ENDEREÇO			
INDUSTRIAL			COMERCIAL			SERVIÇOS			6102			6102			
DADOS DE CONTATO															
EMITENTE			DESTINATÁRIO			INTERMEDIÁRIO			CÓDIGO DE CONTATO			CÓDIGO DE CONTATO			
INDUSTRIAL			COMERCIAL			SERVIÇOS			6102			6102			
DADOS DE IDENTIFICAÇÃO															
EMITENTE			DESTINATÁRIO			INTERMEDIÁRIO			CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO			CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO			
INDUSTRIAL			COMERCIAL			SERVIÇOS			6102			6102			
DADOS DE OPERAÇÃO															
EMITENTE			DESTINATÁRIO			INTERMEDIÁRIO			CÓDIGO DE OPERAÇÃO			CÓDIGO DE OPERAÇÃO			
INDUSTRIAL			COMERCIAL			SERVIÇOS			6102			6102			
DADOS DE CÁLCULO															
EMITENTE			DESTINATÁRIO			INTERMEDIÁRIO			CÓDIGO DE CÁLCULO			CÓDIGO DE CÁLCULO			
INDUSTRIAL			COMERCIAL			SERVIÇOS			6102			6102			
DADOS DE VALORES															
EMITENTE			DESTINATÁRIO			INTERMEDIÁRIO			CÓDIGO DE VALORES			CÓDIGO DE VALORES			
INDUSTRIAL			COMERCIAL			SERVIÇOS			6102			6102			
00000000000000000000	INDUSTRIAL	00000000000000000000	COMERCIAL	00000000000000000000	SERVIÇOS	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102
00000000000000000000	INDUSTRIAL	00000000000000000000	COMERCIAL	00000000000000000000	SERVIÇOS	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102
00000000000000000000	INDUSTRIAL	00000000000000000000	COMERCIAL	00000000000000000000	SERVIÇOS	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102	00000000000000000000	6102

independe do valor com que tal produto será comercializado, sobre esse valor deve aplicar-se o *Mark up* da empresa, fazendo com que o preço final não coincida com o valor estabelecido na tabela de MVA na maioria dos casos, tanto para mais quanto para menos.

Outro fator citado por um entrevistado menciona a perda de competitividade na venda a empresas que compram produtos para uso em seus processos que estão enquadrados no regime ST. Nesse caso, sendo o produto um componente de seus custos, não se aplica a MVA sobre o produto, e no caso de compra em outro estado, aplica-se somente a diferença de alíquota interestadual. No caso dos combustíveis, foi relatada a compra deste por empresas de logística e seu fornecimento a custo mais baixo a caminhoneiros terceirizados, gerando uma competição desigual com postos de combustíveis. Fabricantes de outro estado que vendem seus produtos para revendas e outros fabricantes costumam dar um desconto adicional às revendas pela constância na compra. Em um caso observado, o desconto adicional de 20% concedido sobre um produto tornava a revenda em Minas Gerais não competitiva, já que, comprando diretamente do fabricante situado em São Paulo, a indústria que usava o produto em Minas Gerais paga a diferença de 6% entre as alíquotas interestaduais, e o produto com IPI de 5% estava sujeito a MVA de 50,24% e saída de 18% a serem pagos pela revendedora em MG.

O fato de a maioria das indústrias estar localizada em São Paulo, que certamente detém o maior parque fabril do país, faz com que erros cometidos por ignorância ou má fé por parte dos fornecedores deste estado resultem em punições ao comprador situado em Minas Gerais, que se torna solidário por imposição, sendo punido por erros de

terceiros. Isso torna o gestor uma espécie de fiscal de seus fornecedores, já que o estado de MG não tem meios para punir diretamente erro cometido em outro estado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudos sobre o regime de substituição tributária devem ser aperfeiçoados, já que clamar por sua extinção será gritar no vazio. O aumento de arrecadação propiciado por esse sistema faz com que este tenha vindo para ficar, portanto, os estudos podem, ao menos, demonstrar suas distorções e contribuir para mitigar os danos e injustiças trazidos pelo sistema.

As empresas optantes pelo Simples Nacional não vêm suportando o financiamento da antecipação do ICMS, principalmente da ST Interna, de modo especial para as empresas em que o giro do estoque é mais lento. Talvez o estado pudesse alongar o prazo de recolhimento, o que já daria fôlego ao caixa das empresas.

Observou-se que a correta classificação do produto na NCM/NBM gera conflitos de entendimento entre o Fisco/Indústrias/Comerciantes quanto à obrigatoriedade ou não de incluir na tributação do Regime ST. A definição das Margens de Valor agregado via Protocolo ICMS ou ST interna às vezes se mostra distante da realidade do mercado. Isso vem acontecendo com relação à recente ST interna para produtos esportivos, cuja MVA beira a 90 por cento, enquanto, segundo informações do setor em Minas Gerais, essa margem não supera os 35 por cento.

Empresas inescrupulosas (exceção) podem utilizar a errônea classificação do NBM para “fugir” da tributação pelo Regime de ST.

O tema envolve necessidade de aprofundamento que excede a competência de um

artigo. A necessidade de estudo é de interesse não só dos gestores e administradores de empresas, como de interesse do estado de Minas Gerais, já que a despeito de sermos uma confederação, estados muitas vezes não “conversam” entre si do ponto de vista tributário, gerando distorções e triangulações para a fuga de uma tributação voraz e que não se lembra de que empresas fracas certamente não serão boas fontes geradoras de receita.

BIBLIOGRAFIA

BIAVA JÚNIOR, R.; OYADOMARI, J. C. T. Impactos da substituição tributária do ICMS na lucratividade e nos custos empresariais, **R. Cont. Ufba**, Salvador-Ba, v. 4, n. 2, p. 71-91, 2010. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/rcontabilidade/article/view/4456/3368>>. Acesso em: 14 set. 2012.

BERTOLUCCI, A. V. O custo de administração dos tributos federais no Brasil: comparações internacionais e propostas para aperfeiçoamento, São Paulo, Tese de Doutorado: Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12136/tde-19012006-091616/pt-br.php>. Acesso em: 20 set. 2012.

BANCO CENTRAL DO BRASIL

Taxas de operações de crédito. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/fis/taxas/htmls/011040T-aa.asp>>. Acesso em: 16 set. 2012.

BOTH, F. C.; WBATUBA, B.; SALLA, N. G. O impacto da Substituição Tributária do ICMS nas empresas do Simples Nacional: Custos X Preço de Venda. **IX Convibra Administração – Congresso**

Virtual Brasileiro de Administração, 2012. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/2012/33/2012_33_4890.pdf>. Acesso em: 20 set. 2012

BRASIL. Constituição Federal de 1988. *Vade Mecum*. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

_____. *Código Tributário Nacional. Vade Mecum*. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

CNI/PRICEWATERHOUSECOOPERS. A Substituição Tributária do ICMS no Brasil. São Paulo, 2010.

JORGE, R. S.; COUTINHO FILHO, F. B.; THEÓFILO, C. R. **Os reflexos da substituição tributária antecipada nas empresas do segmento de autopeças de Montes Claros**, UNIMONTES, sem data. Disponível em: <<http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos72007/539.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2012.

MINAS GERAIS. Regulamento do ICMS – Decreto 43.080/2002. Acesso em 25/04/2012, disponível em: <http://www.fazenda.mg.gov.br/empresas/legislacao_tributaria/ricms_2002_seco/partegeral2002_1.htm>.

MINISTÉRIO DA FAZENDA. Módulo III – Sistema Tributário Brasileiro. Acesso em: 21 abril 2012, disponível em: www.sefaz.am.gov.br/educacaoFiscal/modulo03.doc

OLIVEIRA, C. A.; FARONI, W. Um estudo sobre a tributação para as micro e pequenas empresas, Semana Acadêmica de 2007, **Anais...** UFV, 2007. Disponível em: <<http://correio.fdvmg.edu.br/downloads/SemanaAcademica2007/>>

Anais_Artigos/EstudoTributacao.pdf>.
Acesso em: 18 set. 2012.

OLIVEIRA, F.; SCHMIDT, P. Impacto da substituição tributária do ICMS na formação do preço de venda em supermercados, dos produtos abrangidos por este tipo de tributação. TCC, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Ciências Econômicas. Curso de Ciências Contábeis, 2011. Disponível em: < <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/34880>>. Acesso em: 12 set. 2012.

OLIVEIRA, L. M. *et al.* Manual de Contabilidade Tributária. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

PUGLIESE, F. A incompatibilidade da substituição tributária do ICMS com a opção pelo Simples Nacional. **Sequência**, UFSC, v33n64p285, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufsc.br/index.php/sequencia/article/view/2177-7055.2012v33n64p285/22473>>. Acesso em: 20 set. 2012.

SILVA, S. R.; HENRIQUE, M. R.; SILVA, S. B.; GONÇALVES, A. S. Processo de implantação da substituição tributária nas empresas de contabilidade: estudo de multi casos **VIII Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 2012. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg8/anais/T12_0464_2556.pdf>. Acesso em: 14 set. 2012.

THE WORLD BANK Doing business in Brazil, 2012. Disponível em: <<http://portugues.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/Foreign/DB12-Portuguese.pdf>>. Acesso em: 20 set. 2012.

URBANY, J. E. Determinação e estratégias de definição de preços *In*: CZINKOTA, M. R. *et al* **Marketing: as melhores práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Influência da mensagem subliminar no comportamento do consumidor

ROCHA, Tatiana Campos¹
IVO, Naiara Vieira Silva²

RESUMO: Entender as influências - internas e externas - que levam os consumidores à decisão de compra vem desafiando os profissionais. A fim de compreender essa atitude de escolha, diversas interfaces entre as ciências econômicas, sociológicas, psicológicas se conectam aos aspectos mercadológicos e tecnológicos. Mas, quais mecanismos são acionados para levarem o consumidor à decisão de compra? O presente estudo visa relacionar a influência que as mensagens subliminares podem exercer no comportamento de compra ou decisão dos consumidores. Pela quantidade excessiva de informações a que os consumidores são expostos diariamente, parte delas são armazenadas pelo subconsciente. Percebeu-se, por meio de estudos já realizados, as possibilidades de manipulação ou persuasão a partir do registro subconsciente das mensagens chamadas de subliminares, influenciando, assim, o comportamento dos consumidores.

¹ Acadêmica de Pós-graduação de Gestão de Negócios Empresariais e Marketing das Faculdades Santo Agostinho. Graduada em Comunicação Social com ênfase em Jornalismo – Faculdades Unidas do Norte de Minas – Montes Claros/ MG. Professora de Português Instrumental e Comunicação Empresarial - Faculdades Santo Agostinho e Gestão de Marketing e Vendas – Senac, Montes Claros/ MG. E-mail: tati.campos.rocha@gmail.com

² Professora Orientadora. Professora do curso de Administração das Faculdades Santo Agostinho, Montes Claros/ MG, mestranda em Administração pela Fead – Belo Horizonte /MG. E-mail: naiara@fasa.edu.br

PALAVRAS-CHAVE: Comportamento do consumidor; influência, mensagem subliminar, inconsciente.

ABSTRACT: Understanding the influences - both internal and external - that lead consumers to purchase decision is challenging professionals. In order to understand this attitude of choice, various interfaces between economics, sociological, psychological, connect to aspects of marketing and technology. But, what mechanisms are triggered that lead to the consumer buying decision? This study aims to relate the influence of subliminal messages can have on the buying behavior of consumers or decision. The excessive amount of information that consumers are exposed daily, most of them are stored by the subconscious. It was noticed by previous studies, the possibilities of manipulation or persuasion from the subconscious of the record called subliminal messages, influencing consumer behavior.

KEY WORDS: Consumer behavior, influence, subliminal, unconscious.

1 INTRODUÇÃO

Entender o comportamento do consumidor tem despertado, cada dia, mais interesse das diversas ciências em busca de respostas que permitam maior compreensão dos motivos que levam o consumidor a escolher determinados bens e serviços. E, também, tem desafiado as empresas, que precisam se desdobrar na apresentação de estratégias de convencimento para esse exigente consumidor.

Nesse cenário de bombardeio de informações sobre o consumidor, diferentes estratégias são aplicadas pelas empresas a fim de influenciar seus hábitos de consumo e uma dessas estratégias refere-se à aplicação de mensagem subliminar. Esse artifício pode acionar mecanismos internos dos processos cognitivos do subconsciente humano, ocultando o consumo consciente.

Alguns autores mencionados neste estudo dizem que essa influência pode acontecer em situações corriqueiras, como ao se folhear revista e jornal sem ler nem focar a atenção ou quando se passa de carro por cartazes e outdoors que não são olhados. Isso porque subliminar é todo estímulo produzido abaixo do limiar de nossa consciência, ou seja, as mensagens subliminares utilizadas pelas empresas podem ser consideradas pílulas que não são endereçadas ao consumo consciente.

A intenção deste estudo ultrapassa o entendimento do conceito de mensagem subliminar, pois procura levantar inferências a respeito das possíveis influências subliminares no comportamento do consumidor, fato que se justifica pela grande discussão acerca do tema, talvez até por seu posicionamento ético e legal.

Para tanto, buscou-se, na revisão de literatura, a base teórica para a fundamentação deste

estudo, constituído de três seções, além da introdução e considerações finais. Na primeira seção, apresenta-se o comportamento do consumidor e suas variáveis de influência. A segunda seção conceitua a mensagem subliminar numa percepção ética e legal e sua possível interferência sobre os hábitos de consumo e, por último, registram-se casos sobre a aplicação dessa técnica.

A relevância do tema é reforçada quando se observam, nas obras que abordam o comportamento do consumidor, citações referentes à percepção subliminar através de exemplos de estudos das sensações, que é a maneira como as pessoas reagem às informações recebidas por meio dos sentidos antes de compreender ou dar significado ao estímulo, conforme explorado por Mowen e Minor (2003) na obra *Comportamento do Consumidor* e por Samara e Morsch (2005) em *Comportamento do Consumidor – Conceitos e casos*.

2 O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR E SUAS VARIÁVEIS DE INFLUÊNCIA

Analisar o comportamento do consumidor é entender os motivos que o levam a consumir e escolher determinados bens e serviços. Para Schiffman e Kanuk (2000), dentre outras definições, comportamento do consumidor engloba o estudo do que comprar, por que compra e onde compra.

De acordo com Samara e Morsh (2005), o consumidor é toda entidade compradora potencial que tem necessidade ou um desejo a satisfazer e o que determina seu comportamento é um conjunto de estágios que envolvem a seleção, a compra, o uso ou a disposição de produtos, ideias ou experiências para satisfazer tais desejos e necessidades. Para Mowen e Minor (2003), é o estudo das unidades compradoras e dos processos de troca envolvidos na aquisição,

no consumo e na disposição de mercadorias, serviços, experiências e ideias.

A influência comportamental ocorre quando fatores externos impulsionam os consumidores a fazerem escolhas, mesmo ser ter opiniões definidas sobre o produto ou serviço escolhido. Nota-se que, em alguns casos, os consumidores não fazem suas escolhas conforme um processo estritamente racional.

Essa atitude de escolha envolve diversas interfaces, como economia, sociologia, psicologia e outras ciências. Para Drucker (1998), apud Samara e Morsch (2005), conhecer os mecanismos internos que levam o consumidor à decisão de compra é estratégico para conquistar clientes.

A tomada de decisão pelo consumidor passa por diversas etapas, como a percepção do problema, deslocamento, busca, avaliação das alternativas, a escolha e a pós-aquisição. Essas etapas são influenciadas pela economia e pela psicologia cognitiva.

Nesse âmbito, as dimensões que influenciam o comportamento dos consumidores classificam-se em influências socioculturais, situacionais e psicológicas.

Samara e Morsch (2005) explicam que as influências socioculturais envolvem dimensões sociais e culturais, sendo um conjunto de forças que afetam a conduta dos consumidores, sem levar em consideração suas características psicológicas e pessoais. Essas influências envolvem cultura, classe social, subculturas, grupos de referência e família.

Os fatores situacionais que influenciam o comportamento do consumidor vão desde a utilização estratégica de cores, cheiros, sons, luminosidades até a disposições dos produtos

em uma prateleira com o objetivo de induzir determinado comportamento, independentemente de crenças e sentimentos, através dos mecanismos sensoriais de visão, audição, olfato e tato.

Exemplo de uma dessas influências é apontada por Mowen e Minor (2003) ao citar um estudo que analisou a influência da música no comportamento humano. Um supermercado experimentou, por um período de nove semanas, a ausência de música, música lenta, e música de ritmo agitado. As compras aumentavam quando se tocava música lenta. Os grupos não identificaram ter consciência da música, o que indica sua atuação abaixo do nível da consciência.

As influências psicológicas envolvem necessidades, motivação humana, percepção, atitudes, aprendizado e personalidade. Conforme Samara e Morsh (2005), todas essas vertentes apresentam papel significativo no comportamento dos consumidores e são importantes para nortear as razões comportamentais.

Vale destacar, para o presente estudo, o âmbito da percepção e personalidade. Conforme Solomon (2002), apud Samara e Morsh (2005):

A sensação está relacionada diretamente com a reação imediata de nossos receptores sensoriais – olhos, ouvidos, boca, nariz, mãos – a estímulos básicos como cor, luz, som, odores e texturas. O processo pelo qual essas sensações são organizadas, forma nossa percepção.

Samara e Morsh (2005) destacam como a personalidade é identificada pela teoria psicanalítica:

A teoria freudiana, ou teoria psicanalítica, vê a personalidade como o resultado final das forças que atuam dentro do indivíduo. Sigmund Freud, o fundador da psicanálise, introduziu o conceito de inconsciente e defendeu que a

personalidade é guiada por motivos conscientes e inconscientes (desejos).

Todas essas influências impactam no comportamento do consumidor. Boone & Kurtz (1998) explicam que o comportamento do consumidor em relação às suas variáveis de influências pode ser representado pela fórmula: $C = f(I, P)$, onde comportamento do consumidor (C) é uma função (f) da interação de determinantes interpessoais (I), como cultura, família e grupos de referência, e determinantes pessoais (P), como atitudes, aprendizado e percepção.

3 AFINAL, O QUE É MENSAGEM SUBLIMINAR?

Calazans (2006) pontua que subliminar é todo estímulo produzido abaixo do limiar da consciência humana, isto é, de acordo com Ferrés (1998), apud Calazans (2006), considera-se subliminar qualquer estímulo que não é percebido de maneira consciente, seja porque foi mascarado ou camuflado pelo emissor, porque é captado desde uma atitude de grande excitação emotiva por parte do receptor, porque se produz uma saturação de informações ou porque as comunicações são indiretas e aceitas de uma maneira inadvertida.

Portanto, analisar a relação da influência da mensagem subliminar no comportamento de compra do consumidor justifica-se pelo fato de identificar alguns dos mecanismos internos que influenciam esse comportamento, conforme proposto por Drucker (1998) e também por McLuhan (1979), quando diz que os anúncios não são endereçados ao consumo consciente. São

pílulas subliminares para o subconsciente com o fito de exercer um feitiço hipnótico. E, ainda, por Channouf (2000), apud Calazans (2006), ao ressaltar que a mensagem subliminar é considerada um objeto de estudo, porque os processos cognitivos estudados em psicologia mostraram-se compatíveis com a possibilidade de perceber sem consciência.

Quanto a seus aspectos legais, no Brasil não há registro de leis que proíbam a utilização das mensagens subliminares. No entanto, o Artigo 29 do Código de Ética dos Publicitários exprime: “Este código não se ocupa da chamada ‘propaganda subliminar’, por não se tratar de técnica comprovada, jamais detectada de forma juridicamente incontestada. São condenadas, no entanto, quaisquer tentativas destinadas a produzir efeitos ‘subliminares’ em publicidade ou propaganda”.

Está registrado também no Artigo 36, Sessão III do Código de Defesa do Consumidor: “A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal”. Parágrafo único: O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

De acordo com McLEAN (1990), apud Calazans (2006), o cérebro humano é dividido em três cérebros, sendo neocórtex, complexo límbico – cérebro mamífero e hipotálamo – cérebro réptil.

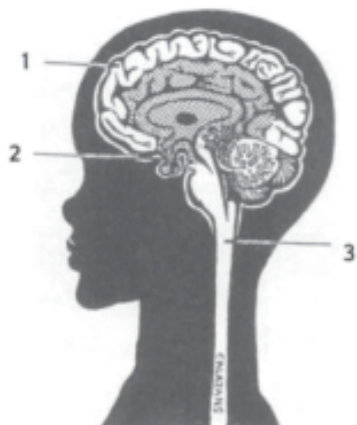


FIGURA 1: Os três cérebros – Teoria de McLean - Propaganda subliminar multimídia pág. 63

Essa teoria demonstra como o cérebro humano reage ao estímulo subliminar, conforme revela a figura anterior. O Neocórtex (1) refere-se à fisiologia: lobos frontais, parietais, temporais e occipitais cujas funções são: linguagem simbólica, leitura, cálculo, criatividade. O Complexo límbico – Cérebro mamífero (2) relaciona-se à fisiologia: hipófise, pituitária, hipocampo etc.e suas funções são: instintos de rebanho, defesa da prole, altruísmo, filantropia e, por último, o Hipotálamo – Cérebro réptil (3) que se destina à fisiologia: *olfacto striatum*, *coreus striatum*, *globus pallidus com as* funções de agressão, fuga, alimentação, sexualidade, território.

As mensagens subliminares com conteúdo sexual dirigem-se ao cérebro reptiliano. Assim sendo, os ícones subliminares são dirigidos ao lado direito do cérebro e ao hipotálamo reptiliano. Os olhos podem não ter visto, mas o coração reage emocionalmente ao sinal subliminar.

Estudos do Dr. Poetzle (1919), apud Calazans (2006), documentaram que os olhos captam cerca cem mil fixações diariamente e que uma pequena porcentagem é fixada conscientemente, sendo o restante, subliminar. Mucchielli (1978) afirma que a percepção subliminar

acontece até mesmo ao se folhear revistas e jornais sem ler nem focar a atenção, ou quando se passa de carro por cartazes e outdoors que não são olhados diretamente. Key (1974), apud Calazans (2006), explica que a parte central do olho, a fóvea, é responsável pelo foco da visão consciente e a visão periférica, o canto do olho, composto das células bastonetes, é a parte responsável pelo registro visual das percepções subliminares.

Diversas são as formas de entendimento da aplicação da mensagem subliminar e suas reais influências, não se podendo determinar se influências positivas ou negativas. Dentre os entendimentos citados, destaca-se, também, a Psicologia Motivacional, quando Silverman (1964), apud Calazans (2006), iniciou a publicação de artigos sobre seu “método de ativação psicodinâmica subliminar”, demonstrando que a tecnologia de projeção subliminar taquiscópica torna possível testar empiricamente hipóteses psicanalíticas. Entre seus trabalhos, encontram-se artigos sobre Tratamento Clínico Subliminar da obesidade, esquizofrenia, homossexualidade, dentre outros. Desde 1985, a empresa de tecnologia subliminar, Llewellyn, mantém no mercado um catálogo de fitas de vídeos contendo mensagens subliminares com temas, como perder peso, parar de fumar, baixar a pressão arterial, combater a depressão etc. Há também registros de vídeos antidepressivos comercializados pela empresa Valley of the Sun.

Segundo Calazans, os Softwares Subliminares vêm sendo aplicados pelos departamentos de pessoal e de recursos humanos de diversas empresas norte-americanas com o objetivo de aumentar a produtividade dos funcionários. Os programas piscam frases em velocidade taquiscópica como “trabalhe mais depressa” ou “adoro meu serviço”. Acredita-

se que esses programas geram efeitos semelhantes à sugestão pós-hipnótica, induzindo o trabalhador a acreditar que se deve ser mais rápido e dedicado no trabalho, que sua jornada é curta e agradável, seu emprego é o melhor possível etc.

Contudo, Channouf (2000) afirma que a percepção subliminar ganhou uma legitimidade científica, quando Dixon (1971), apud Calazans (2006), concluiu que estímulos subliminares ativam receptores periféricos sem efeito consciente.

Ao detalhar o estudo das sensações, os estudiosos Mowen e Minor (2003) citam que os efeitos subliminares são reforçados pela *teoria do efeito aumentado*, explicando que, durante várias exposições de um estímulo, desenvolve-se uma representação sobre ele no sistema nervoso da pessoa e que, em algum momento, essa representação alcança um limiar comportamental, causando mudanças nas atitudes do consumidor, e pela *teoria psicodinâmica da excitação* que ressalta o fato de que desejos inconscientes de se praticar determinados comportamentos podem ser ativados por estímulos manifestados inconscientemente.

Já os estudiosos Samara e Morsch (2005) afirmam que a percepção humana é seletiva e que os olhos e a mente procuram e percebem apenas as informações que interessam a cada receptor. Portanto, também concordam que é nesse contexto que a percepção pode ser afetada pelos liminares sensoriais, estímulos não percebíveis, ocorrendo a percepção subliminar. Dessa forma, os autores sugerem:

$$\text{Subliminar} = \frac{\text{maior quantidade de informação}}{\text{menor tempo de exposição}}$$

A teoria psicanalítica de Freud vê a personalidade como resultado das forças que

atuam no indivíduo e defende que essa personalidade é movida por motivos conscientes e inconscientes. Nessa perspectiva, a motivação e a personalidade humana seriam resultados impulsivos do inconsciente. Sua teoria também informa que as pessoas são conscientes apenas de uma pequena parcela das forças que impulsionam seu comportamento.

Levando em consideração o processamento das informações, alguns fatores influenciam a memória dos consumidores quanto às informações recebidas. Existem três tipos de armazenamento. A memória sensorial que é a impressão imediata ao estímulo, a temporária, local onde se armazenam informações para serem processadas e a memória permanente que armazena definitivamente a informação.

Assim, os processos de controle de memória influenciam tanto consciente quanto inconscientemente a codificação e recuperação de informações.

4 CASOS DE APLICAÇÃO DA MENSAGEM SUBLIMINAR E O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

Ao longo dos anos, diversos registros da aplicação da mensagem subliminar servem como exemplos que configuram a vulnerabilidade do consumidor diante dessas estratégias.

O primeiro registro de aplicação da mensagem subliminar para influenciar o comportamento de compra do consumidor foi feito em 1956, quando, em uma sessão de cinema, durante o filme *Picnic*, projetou-se a frase “Drink Coke” (“Beba Coca-Cola”), na velocidade de 1/3.000 de segundo cada vez. A experiência foi realizada por seis semanas, alegando um aumento em 57,7% nas vendas no intervalo

das sessões. Esse experimento foi aplicado pela firma de Jim Vicary, Subliminal Projection Company em Nova Jersey.

Em 1980, Christiane Gade explica, em sua obra *A Psicologia do Consumidor*, que o experimento foi feito com a utilização de um taquioscópio. Este pode ser comparado a um projetor de slide e, naquele caso, foi projetado sobreposto ao filme em uma velocidade que não permitia a percepção consciente. Brown (1976) cita o experimento em sua obra *Técnicas de persuasão: da propaganda à lavagem cerebral*, explicando o fato de as palavras serem projetadas tão depressa, impossibilitando a mente consciente de percebê-las.

Outro registro foi a veiculação de um filme publicitário do jogo “Kusker Du”, em que

foi inserida a expressão “compre-o”, quatro vezes em frações de segundo, também sobreposta à imagem e imperceptível conscientemente.

As histórias em quadrinhos também são citadas como subliminares, uma vez que a fóvea do olho centraliza e foca as letras, o texto. Assim, os desenhos são percebidos de relance pela visão periférica, como fundo subliminar.

Até mesmo na escolha da letra a ser utilizada, notam-se efeitos subliminares, conforme demonstra Calazans (2006) ao afirmar que “cada família de letras apresenta uma personalidade que tem efeitos psicológicos subliminares, transmitidos como parte do discurso gráfico subliminar”, segundo a figura abaixo:

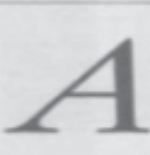
<p>Bodoni Book</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leve, rica, bela, cara, significativa, graciosa, apertada, formal. 2. Saave. 3. Perfeita, boa, limpa, harmoniosa, honesta. 		<p>Garamond</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leve, rica, bela, arredondada, cara, significativa, delicada, graciosa, formal. 2. Sincera. 3. Perfeita, boa, limpa, harmoniosa, honesta. 	
<p>Bodoni Book Itálica</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perfeita. 2. Suave, sincera, feminina. 3. Boa, rica, bela, arredondada, cara, graciosa, limpa, harmoniosa. 		<p>Garamond Itálico</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perfeita, boa, rica, bela, arredondada, harmoniosa, honesta. 2. Ornamentada, fraca. 3. Suave, leve, cara, feminina, delicada. 	
<p>Karnak Intermediate</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dura, constrangida, forte, masculina, vigorosa, desajeitada, rígida. 2. Boa, simples, limpa, honesta. 		<p>Garamond Bold</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Velha, significativa. 2. Dura, sincera, comum, vigorosa. 3. Perfeita, forte, triste, masculina, limpa, harmoniosa, honesta. 	
<p>Type Script</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Antiquada. 2. Fraca, bela. 3. Suave, ornamentada, leve, complexa, rica, com volutas, cara, feminina, delicada, graciosa, limpa, harmoniosa, formal. 		<p>Tempo Bold</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nova, moderna. 2. Dura, sincera, boa, forte, sinistra, simples, masculina, robusta, honesta. 	

FIGURA 2: Propaganda subliminar multimídia. Pág. 53

Fonte: Adaptado de BAKER, Visual perceptions, *the effect of pictures on the subconscious*, Nova York: McGraw-Hill, 1961.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mensagem subliminar é um tanto quanto intrigante, pois, ao mesmo tempo em que se tenta comprovar sua cientificidade, o assunto provoca as mais diversas reações e credências. Diferentes estudiosos e pesquisadores afirmam que a técnica abre novas portas para um método revolucionário, a fim de conseguir mais participação de mercado por meio da influência na decisão de compra dos consumidores.

Por meio da literatura estudada e de exemplos de aplicações, percebeu-se que a mensagem subliminar pode contribuir com a manipulação, persuasão e aumento das vendas, além de estimular pessoas a aceitarem o que lhes é proposto.

No entanto, vale registrar observações quanto ao poder sugestivo pós-hipnótico dessa técnica. Para alguns estudiosos mencionados no presente artigo, embora se perceba que as mensagens subliminares são capazes de influenciar pessoas, cada indivíduo identifica padrões e informações de acordo com sua formação profissional, espiritual e até sua vivência com as mais variadas formas de mensagens e informações com as quais tem contato durante toda sua vida, sendo elas subliminares ou não.

Destacam-se, ainda, alguns pontos fortes dessa técnica, dentre eles, o taquioscópio, muito utilizado no experimento vicarista. As aplicações das mensagens subliminares vão desde simples utilizações nas variadas formas de publicidade e propaganda, até a utilização em tratamentos psicológicos e clínicos. Esse fato mostra sua amplitude e aceitação nas diversas áreas do conhecimento e demonstra seus efeitos.

Conforme apontado neste artigo, nossos olhos chegam a captar mais de cem mil mensagens por dia e a grande maioria é captada pelo subconsciente. É uma das

explicações que norteiam o funcionamento dos subliminares em relação ao comportamento do consumidor, mesmo levando em consideração os filtros pessoais e personalidades distintas de cada indivíduo. Tendo como base a ideia de que a mensagem subliminar é uma persuasão a longo prazo, isso elevaria de cem mil captações de mensagens por dia a, no mínimo, três milhões de mensagens mensais.

Como não é possível a absorção consciente de tantas informações, elas são direcionadas ao subconsciente dos consumidores que, posteriormente, as identificarão no momento da escolha. As mensagens subliminares podem, então, ser estratégias de marketing para influenciar o comportamento do consumidor.

No entanto, nota-se que a mensagem subliminar, quando utilizada em determinada campanha, por exemplo, não causa no consumidor uma hipnose a ponto de fazê-lo adquirir um produto que não deseja. Percebe-se que, ao passarem pelos vários estágios até chegarem ao momento da decisão, os fatores de influência citados neste artigo são consideráveis para a atitude final de cada um.

Nesse caso, a mensagem subliminar se encaixa a uma estratégia na busca pelo mercado consumidor, podendo ser questionado, então, seu grau de eficiência de persuasão com relação a outras técnicas utilizadas, como promoções, frases impactantes que possuem o mesmo objetivo.

Fica, portanto, o questionamento quanto à ética de utilização e o limites do marketing, quando se percebe que a maioria dos consumidores expostos às técnicas de mensagens subliminares não têm consciência de que estão sendo submetidos a tal método. Sendo assim, se a estratégia funcionar, pode significar que a consequência dessa aplicação em determinada campanha foi um comportamento de escolha não consciente?

Diante desse questionamento, vale lembrar o Código de Ética dos Publicitários e o Código de Defesa do Consumidor que defendem o fato de os consumidores serem capazes de identificar o que lhes é proposto conscientemente. Porém, o que torna a mensagem subliminar uma estratégia diferente e atrativa são justamente as possibilidades que a circundam. Fica perceptível, no entanto, que há dúvidas quanto ao poder pós-hipnótico das mensagens subliminares, o que reforça a interferência dos filtros pessoais (formação profissional, espiritual, cultura, personalidade, vivência em grupos sociais etc) no comportamento do consumidor.

Sendo assim, os efeitos das mensagens subliminares àqueles expostos a esse fenômeno funcionam como reforço no momento da escolha. Ou seja, as mensagens subliminares não mudam o comportamento do consumidor, não são capazes de induzi-lo a um comportamento contrário a seus “filtros pessoais”. Elas apenas direcionam esse comportamento, ativam o cérebro do consumidor para a percepção do que está sendo divulgado.

E, se tais mensagens estivessem totalmente expostas e o consumidor as identificasse imediatamente, não mais agiriam no subconsciente e perderiam, assim, sua principal característica, a persuasão.

REFERÊNCIAS

BOONE, E. Louis e KURTZ, L. David. *Marketing Contemporâneo*. 8. ed. Belo Horizonte: Gam, 1998.

BROWN, J.A.C. *Técnicas de persuasão: da propaganda à lavagem cerebral*. 3. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.

CALAZANS, Flávio Mário de Alcântara. *Propaganda subliminar multimídia*. 7. ed, rev.atual. e ampl, São Paulo: Sumus, 2006

GADE, Christiane. *Psicologia do consumidor*. São Paulo: EPU, 1980.

McLUHAN, Marshall. *Os meios de comunicação como extensões do homem*. 5. ed. Tradução de Décio Pignatari. São Paulo: Cultrix, 1979.

MOWEN, C. John e MINOR, S. Michael. *Comportamento do Consumidor*. Tradução de Vera Jordan. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

MUCCHIELLI, Roger. *A psicologia da publicidade e da propaganda*. Tradução de Flávio Sollero de Campos. Rio de Janeiro: LTC, 1978.

SAMARA, S. Beatriz e MORSCH, Marco Aurélio. *Comportamento do Consumidor: Conceitos e casos*. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

SCHIFFMAN, Leon G, KANUK, Leslie Lazar. *Comportamento do consumidor*. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

SOLOMON, R. Michael. *Comportamento do Consumidor: Comprando, possuindo, e sendo*. Tradução Lene Belon Ribeiro. 5. ed. São Paulo: Bookman, 2006.

<<http://www.guia.heu.nom.br/subsonsciente.htm>>. Acesso em: 15 jun. 2011.

<<http://www.artigonal.com/gestao-artigos;o-comportamento-do-consumidorvamos-entendelo-html>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

<<http://www.mensagens-subliminares.kit.net/artgnostica.htm>> Acesso em: 20 ago. 2011.

<<http://www.scielo.br>>. Acesso em: 27 ago. 2011.

<<http://www.calazans.ppg.br/home.htm>> Acesso em: 27 ago. 2011.

<<http://www.conar.org.br/html>> Acesso em: 31 ago. 2011.

Estado capitalista ou Estado social? O dilema desenvolvimentista brasileiro

ALMEIDA, Karen Tôrres C. Lafetá de¹

RESUMO: O presente trabalho faz uma abordagem das questões presentes nas discussões acadêmicas relativas à polêmica questão do modelo de desenvolvimento brasileiro. Trata-se de uma discussão teórica que procura demonstrar as contradições presentes na proposta industrialista a partir de 1930, destacando as desigualdades regionais presentes no modelo federativo brasileiro imposto pelas Constituições Federais e que perpetuou na Constituição de 1988. Finalmente, conclui-se que os problemas provocados pelo modelo centro-periferia dos países desenvolvidos em relação àqueles ditos em desenvolvimento se reproduzem dentro do Brasil, entre regiões.

PALAVRAS-CHAVES: Desigualdades, desenvolvimento, industrialização, Constituição.

¹ Mestre em Desenvolvimento Social pela UNIMONTES - Universidade Estadual de Montes Claros e Doutoranda em Educação pela Universidade de Brasília – UnB. Professora da UNIMONTES e das Faculdades Santo Agostinho de Montes Claros.

INTRODUÇÃO

É evidente, no meio acadêmico e fora dele, a inquietação que o tema desenvolvimento tem causado. Neste trabalho ensaístico, pretende-se abordar este tema, tendo como ponto de partida o modelo desenvolvimentista brasileiro, fortemente influenciado pelo pensamento da CEPAL – Comissão Econômica para América Latina.

Nesse contexto, o objetivo será identificar, no processo de desenvolvimento do Brasil, a lógica do sistema centro-periferia, reproduzido no próprio país, na relação Centro-Sul e Sudeste e Nordeste brasileiros.

Para Gilberto Bercovici (2003, p. 54), há dúvidas de que um Estado desenvolvimentista, como o brasileiro, possa ser considerado um Estado Social, enquanto (*Welfare State, État Providence*) caracterizado pela amplitude do sistema de seguridade e assistência social. Nesse contexto, o Estado brasileiro pode ser considerado, quando muito, um Estado Social em construção. Por outro lado, como Estado intervencionista e industrialista, consolidou o papel de promotor do desenvolvimento a partir de 1930. Mas o que chama a atenção quanto ao processo de desenvolvimento é a contradição brasileira: Estado forte e intervencionista, mas impotente frente aos interesses privados.

O modelo desenvolvimentista brasileiro, sinônimo de industrialista, criou excluídos em massa e reproduziu dentro do próprio país o sistema centro-periferia, quando o Estado de São Paulo começa a drenar capital e recursos humanos favorecendo, assim, a expansão do capitalismo dentro do país.

DESENVOLVIMENTO: CONSENSOS E POLÊMICAS

É importante tentar compreender o dilema do desenvolvimento a partir do próprio conceito de desenvolvimento. Nesse sentido, há tantas polêmicas quanto consensos. Rist (1997), em *History of Development*, discute algumas definições de desenvolvimento e lembra que todas as tentativas de teorizar os problemas do desenvolvimento não passam de variações sobre o mesmo tema. Esteva (2000) e Rist (1997) concordam ao afirmarem que o Presidente Truman, no seu discurso de posse em 20 de janeiro de 1949, conferiu nova significação à palavra desenvolvimento ao introduzir o conceito de subdesenvolvimento, a partir daquele momento, sinônimo de atraso e pobreza.

É preciso que nos dediquemos a um programa ousado e moderno que torne nossos avanços científicos e nosso progresso industrial disponíveis para o crescimento e para o progresso das áreas subdesenvolvidas. O antigo imperialismo - a exploração para lucro estrangeiro - não tem lugar em nossos planos. O que imaginamos é um programa de desenvolvimento baseado nos conceitos de uma distribuição justa e democrática (TRUMAN, 1949 *apud* ESTEVA, 2000).

Desde então, está decretada a hegemônica posição norte-americana frente às nações pouco ou não industrializadas. Assim, o fato de nos reconhecermos subdesenvolvidos, altera os nossos projetos e objetivos. A tarefa agora é mudar os rumos para sair da condição de subdesenvolvidos, já que para dois terços da população mundial a palavra desenvolvimento converteu-se em indicador daquilo que eles não são, é ela que sinaliza a sua condição indigna e que, para sair dessa condição é preciso renunciar ao seu próprio projeto e se moldar ao projeto alheio.

Paralelamente, ao surgimento da ideia de subdesenvolvimento, surge a relação entre

os desenvolvedores e aqueles que serão desenvolvidos, já que a responsabilidade de tirar os subdesenvolvidos de tal situação foi delegada por Truman aos desenvolvidos; fica estabelecido, também, o sistema centro-periferia, estruturante da lógica excludente do capitalismo.

A ideia de desenvolvimento foi tão rapidamente e naturalmente assimilada que Rist (1997, p. 8) destacou três exemplos para definir o termo, entre eles, está o verbete extraído do Dicionário Petit Robert, da Universidade de Oxford (1987):

Under the general heading ‘développement’, the Petit Robert dictionary (1987) contains the following entry (among the meanings close to growth, blossoming, progress, extension, expansion): ‘Developing country or region, whose economy has not yet reached the level of North America, Western Europe, etc. Euphemism created to replace underdeveloped’².

Nesse sentido, Rist demonstra não apenas quem são aqueles subdesenvolvidos, de acordo com o pensamento ocidental, como também, a falta de consenso dita anteriormente ao citar o conceito declarado no Relatório de Desenvolvimento Humano de 1991, publicado pelo Programa de Desenvolvimento das Nações Unidas:

[...] o objetivo básico do desenvolvimento humano é ‘aumentar a gama de escolhas das pessoas para fazer um desenvolvimento mais democrático e participativo. Estas escolhas deveriam incluir acesso à renda e oportunidades de emprego, educação e saúde, e um ambiente físico limpo e seguro. Cada indivíduo também deveria ter a oportunidade para participar completamente das decisões da comunidade e

desfrutar das liberdades humana, econômica e política’³.

De outro modo, o Relatório da Comissão do Sul definiu desenvolvimento como um processo em que os seres humanos podem se realizar a partir de suas potencialidades com base na autoconfiança e autonomia para conduzir as suas vidas de maneira digna. Segundo o relatório, o desenvolvimento é também um processo que “livra as pessoas do medo da necessidade e da exploração.”⁴ (RIST 1997, p. 8; ESTEVA 2000, p. 60)

Nesse sentido, tem-se um problema epistemológico quanto à adequação do termo desenvolvimento e as suas diversas significações. As teorias tecnicistas de desenvolvimento, preocupadas em explicar causa e efeito dos problemas, não permitem dissociar desenvolvimento de crescimento, progresso e evolução. Essa preocupação evolucionista foi rechaçada por Max Weber (1999). Para ele, as Ciências Sociais devem incluir as peculiaridades, contar com rupturas e imprevisibilidades, devem dar, portanto, centralidade à subjetividade. Faz-se necessária uma sociologia compreensiva que só é possível através da subjetividade.

Desenvolvimento é frequentemente associado à modernização, sendo o meio para isso, o conhecimento científico que, “[...] requer a homogeneização e quantificação do que é qualitativamente e potencialmente diferente.”(HOBART, *s.z.*). Daí a compreensão de que, se existe um conhecimento sistemático capaz de explicar o desenvolvimento, existe, em contraposição, a ignorância e aí subjaz a ideia de que o

² Sob o título geral “desenvolvimento”, o Dicionário Petit Robert (1987) contém a seguinte entrada entre os significados próximos de crescimento, enquanto florescimento, progresso, extensão, expansão): “país em desenvolvimento ou região cuja economia, contudo não alcançou o nível de América do Norte, Europa Ocidental, etc. Eufemismo criado para substituir subdesenvolvido”.

³ UNDP, Relatório de Desenvolvimento Humano 1991, Oxford: Imprensa Universidade Oxford, 1991, p.1 citado por Rist (1997).

⁴ O Desafio para o Sul: O Relatório da Comissão do Sul, Oxford: Oxford Universidade Imprensa, 1990, p.10 citado por Rist (1997, p.8); Esteva (2000, p. 60).

capitalismo é definitivo e desconsideram-se as demais formas de posicionamento das sociedades baseadas em outras racionalidades que não a lógica do capitalismo.

Nessa perspectiva, desenvolvimento tornou-se a “palavra mágica que irá solucionar todos os mistérios que nos rodeiam ou, pelo menos, que nos irá guiar até essas soluções.” (HAEKEL s.d. *apud* ESTEVA, 2000, p.65)

Ainda do ponto de vista epistemológico, as teorias do desenvolvimento que postulam a modernização como imperativo para escapar de uma condição indigna, não permitem uma visão mais ampla dos processos históricos, obscurecendo, assim, a compreensão do problema. Não é dada ao sujeito do desenvolvimento a possibilidade de reafirmar a sua condição social, histórica e culturalmente construída; a metáfora do desenvolvimento subtrai dos povos de culturas diferentes (não ocidentais) a oportunidade de definir as suas formas de organização social.

Alfred Schutz estabelece o princípio da dialogia e destaca sua importância para a compreensão dos fenômenos sociais:

Todos los objetos culturales - herramientas, símbolos, sistemas de lenguaje, obras de arte, instituciones sociales, etc – señalan em su mismo origen y significado las actividades de sujetos humanos. Por esta razón, somos siempre conscientes de la historicidad de la cultura que encontramos em las tradiciones e los costumbres. Esta historicidad es passible de ser examinada em su referencia a actividades humanas cuyo sedimento constituye. Por la misma razón, no puedo comprender un objeto cultural sin referirlo a la actividad humana em la cual se origina. (s. d., p.41)

Uma clara ilustração da afirmação de Schutz está na crítica que Gandhi faz ao capitalismo, quando disse que o nexo capitalismo-modernidade criou a fome e que

a multiplicação da técnica (maquinaria) destruiu a tradicional economia rural da Índia, significou, portanto, a destruição dos teares, do trabalho dos ceramistas, dos artesãos de cestas e gravadores de metais e incorporaram ao seu trabalho não apenas um modo novo de produção, mas também e, sobretudo, um novo modo de vida, é o que lembra Nagaraj (2001, p. 282).

Assim, desenvolvimento converteu-se em uma preocupação estatística, mede-se crescimento econômico de uma nação, a partir de indicadores do PIB - Produto Interno Bruto - global e per capita considerando um aumento contínuo, ao longo de um determinado tempo. Seguindo essa linha de definição economicista, tem-se que o desenvolvimento se dá quando, aliado ao crescimento econômico estão medidas que promovam melhoria do nível de vida, da escolaridade, da distribuição de renda entre classes e setores, avanços políticos e institucionais, ainda assim, esses indicadores devem ser olhados de maneira crítica. Entende-se assim que grandes mudanças deveriam ser identificadas numa sociedade para verificar que ali ocorre um processo de desenvolvimento e para contrapor essa ideia ressalta-se que Pierre Bourdieu (1996) é cético quanto à ideia de grandes mudanças sociais. Para ele, a principal virtude do pesquisador é a atenção às sutilezas.

O projeto econômico que redesenhou a humanidade, desvalorizou o homem - que era autônomo - e o transformou no Homem Econômico, foi fundamental para a emergência da sociedade econômica, contudo, em países como o Brasil, com portentosas dimensões territoriais e diversidades naturais, culturais e sociais e econômicas, a eclosão desarticulada desse modelo social, certamente, produziria desigualdades internas.

O MODELO DESENVOLVIMENTISTA BRASILEIRO

O processo de desenvolvimento brasileiro, historicamente, se dá de forma desigual. Para Furtado (1958) apud Bercovici (2003), a estrutura do problema das desigualdades regionais no Brasil está ligada à lógica de concentrar os escassos recursos naquelas regiões do país mais promissoras em detrimento a outras menos desenvolvidas. Na opinião dos autores citados, a questão regional brasileira incorpora-se ao debate após a Constituição de 1946, quando se criaram as Regiões plano ou Regiões de Desenvolvimento e cada órgão de desenvolvimento tinha a sua área de atuação determinada por lei: para a Amazônia Legal, SPVEA - Superintendência do Plano de Valorização Econômica da Amazônia e SUDAM - Superintendência do Desenvolvimento da Amazônia; para a região nordeste criou-se a SUDENE - Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste; a SUDECO - Superintendência do Desenvolvimento do Centro Oeste e SUDESUL - Superintendência do Desenvolvimento da Região Sul.

O que se destaca no processo da regionalização brasileira é que este se deu com fins estatísticos, através da comparação de dados e não como fruto de reivindicações políticas regionais, assim, os fatores humanos foram desconsiderados.

Revisitando o modelo desenvolvimentista brasileiro, sob o ponto de vista dos autores consultados, constata-se ser um fato a posição de liderança que o Brasil ocupa, quando se refere às desigualdades sociais, esse dado é essencial ao reconhecimento, ou não, do Brasil enquanto Estado Social.

Possuímos, sem dúvida, uma das piores - senão a pior - distribuição de renda do

mundo. As razões que explicam tal situação são históricas e, para Celso Furtado (1977) tem o seu agravamento consolidado no perverso modelo de crescimento baseado na industrialização substitutiva de importações. Assim, o desenvolvimento do país dependeu em grande medida da produtividade e da força do trabalho.

A partir de 1930, consolidam-se no Brasil grandes transformações sociais e econômicas fundamentadas na modernização econômica e na urbanização. A indústria passa a ser o suporte do crescimento econômico, o Estado assume o papel predominantemente interventor (RAMALHO e ARROCHELAS, 2004, p. 95).

A construção de rotas inter-regionais, que foi um dos mais importantes elementos propulsores do desenvolvimento brasileiro, favoreceu de maneira particular a produção industrial do eixo Rio - São Paulo. Isso estimulou a migração interna para as regiões mais ricas do país, até então esse movimento migratório havia sido, essencialmente, de cidadãos europeus.

Comparando o processo de desenvolvimento da região Centro-Sul do Brasil com outras regiões menos industrializadas, é importante destacar que o fluxo migratório rural urbano também se verifica. Todavia, a absorção de mão de obra nos estados do Nordeste, por exemplo, não se dá como em São Paulo e no Rio de Janeiro, já que a industrialização nos estados nordestinos ainda era incipiente.

Na região Nordeste do Brasil, as metrópoles regionais, como é o caso de Recife, continuaram como polos atrativos de mão de obra liberada das áreas agrícolas. O processo migratório decorrente da política de desenvolvimento empreendida após 1930, promoveu, não apenas no Nordeste

não industrializado, como também na região Centro-Sul do país, especialmente no Estado de São Paulo, a concentração de populações pobres vivendo em condições subumanas, o que produziu, dentre outros fenômenos, o da favelização nas periferias das grandes cidades (RAMALHO e ARROCHELAS, 2004; BERCOVICI, 2003; FURTADO, 1977).

A atenção se volta, neste trabalho, à Região Nordeste, que se converteu em problema nacional. A política desenvolvida pela SUDENE visava, essencialmente, à modernização pela via da industrialização, o que conduziria, inevitavelmente, ao desenvolvimento. Nessa região, os benefícios foram todos revertidos na busca de solução ao problema da seca, o que acabava sempre por privilegiar os grandes latifundiários. Acreditava-se que a solução dos problemas do Nordeste estava na engenharia, sendo assim, vultosos recursos foram investidos na construção de açudes e estradas, foi a chamada solução hidráulica.

Nesse sentido o DENOCS - Departamento Nacional de Obras Contra as Secas, tornou-se símbolo da ineficiência e clientelismo ao beneficiar os grandes latifundiários nordestinos com a construção de açudes e perfuração de poços que tornariam as terras agricultáveis.

Algumas considerações devem ser feitas ao abordar o problema das desigualdades regionais brasileiras, a partir da publicação do Relatório do GTDN - Grupo de Trabalho para o Desenvolvimento do Nordeste, liderado por Celso Furtado. O Relatório aponta como um dos principais problemas, o fato de que a política nacional de desenvolvimento estaria agravando a questão das desigualdades regionais, argumentando que o duplo fluxo de renda - o setor privado transferia recursos para o

Centro-Sul em busca de melhor remuneração ao capital, enquanto o governo transferia para o Nordeste recursos federais, que eram aplicados em políticas assistencialistas.

Essa inversão federal não alterava as atividades no Centro-Sul, mas, também não estimulava a estrutura produtiva no Nordeste. Em outras palavras, o Nordeste, por uma série de fatores, entre eles, a escassez de terras agricultáveis e o atraso no processo de industrialização, não tinha outra alternativa, senão gastar a renda obtida da exportação primária em compras no Centro-Sul. Nesse sentido, o Relatório do GTDN constata no Brasil, em nível regional, o mesmo desequilíbrio constatado pela CEPAL no comércio entre a América Latina e Europa e Estados Unidos.

Assim, a segunda conclusão do Relatório do GTDN foi que o problema Nordestino era a miséria e o subdesenvolvimento e não as secas. De outra forma, afirmou Hans Singer (1962) apud Bercovici (2003): “O problema do Nordeste é o latifúndio e não as secas”. Mais tarde, a SUDENE, apesar de não combater de frente o problema do latifúndio e da má distribuição de terras, deixou à vista focos de miséria até então desconhecidos da opinião pública (BERCOVICI, 2003; FURTADO, 1959; OLIVEIRA, 1998).

Nesse contexto, tornou-se possível a verificação do grave problema latifundiário produzido pela concentração de terras e recursos necessários à agricultura nas mãos de um pouco numeroso grupo, confirmando, mais uma vez, a capacidade de manipulação dos órgãos estatais de desenvolvimento pela elite nordestina. Essas elites estabeleceram o regionalismo que foi sedimentado, historicamente, em função dos interesses privados que, para isso, aliavam-se ao Governo Central, lançando mão dos

problemas de suas regiões em troca de apoios políticos, o que comprometeu sobremaneira o desenvolvimento e autonomia dos Estados nordestinos frente à economia nacional.

O Estado capitalista, que se pretende Estado Social, como é o caso do Brasil, muito dificilmente escapará do dilema: garantir e estimular o sistema econômico capitalista e executar políticas sociais para se legitimar. Esse processo gera crises, porque a tendência dos gastos estatais é crescer mais rápido do que a capacidade do Estado em financiá-los.

A EVOLUÇÃO DO CAPITALISMO NA PERSPECTIVA DO DESENVOLVIMENTO BRASILEIRO

É relevante para a discussão do tema, percorrer, ainda que de maneira superficial, sobre a evolução do capitalismo tendo como marco histórico e cultural o que postulou Adam Smith. Tem-se, então, a exaltação do individualismo, considerando que os interesses individuais livremente desenvolvidos seriam harmonizados por uma “mão invisível” e resultariam no bem estar coletivo; essa mão invisível entraria também em jogo no mercado dos fatores de produção, enquanto imperasse a livre concorrência.

A apologia do interesse individual e a rejeição da intervenção estatal na economia se transformariam em teses básicas do liberalismo. As ideias de Smith contrariavam o pensamento econômico predominante na Europa, que se baseava no mercantilismo e partia do pressuposto de que a riqueza de uma nação era constituída pela moeda. Os fisiocratas, por sua vez, apresentam a primeira alternativa sistemática ao mercantilismo, para os quais a riqueza era constituída pelo cultivo da terra.

Smith refutou o ponto de vista dos fisiocratas e mercantilistas demonstrando que todas as atividades que produzem mercadorias possuem valor, verificando, assim, o importante papel da indústria e reconhecendo no trabalho a verdadeira origem da riqueza.

Entendendo por riqueza os bens que possuem valor de troca, argumenta que a riqueza é constituída por esses valores e não pela moeda, que é apenas o meio que permite a circulação de bens. Assim, o crescimento da nação depende essencialmente da produtividade do trabalho que, por sua vez, é função do grau de especialização obtida pela divisão do trabalho.

A economia capitalista evolui de acordo com esse modelo, todavia, tal sistema econômico não pode ser traduzido apenas enquanto sistema econômico isolado, mas também como um sistema que engloba os planos político, econômico, social e cultural. O capitalismo, portanto, não é apenas um sistema produtivo, assim posto, trata-se também de um modelo civilizatório. Dessa forma, era inevitável que o capitalismo ultrapassasse a primeira Revolução Industrial sem que o seu curso natural não fosse ameaçado e o sistema teria, então, que buscar novos caminhos de sobrevivência.

Nessa perspectiva, o modelo desenvolvimentista brasileiro ainda vive o dilema da contradição: [...] é um Estado Social sem nunca ter conseguido uma sociedade de Bem-Estar e, simultaneamente, é um Estado avançado e moderno em determinados setores da economia e tradicional e repressor em muitas questões sociais” (BERCOVICI, 2003, p. 54).

A história mostrou que a brutal desigualdade que o mercado produziu entre as nações e

dentro delas, pôs em risco até mesmo o sistema capitalista. Não é mais que uma falácia a livre concorrência numa sociedade de classes (FRIGOTTO, 2000, p.83). Assim, pode-se constatar, dentro do próprio Estado brasileiro, essa afirmação.

A crise de 1929 e a grande depressão demonstraram o esgotamento do modelo liberal passando a adotar as práticas Keynesianas que se alicerçavam na intervenção do Estado, como provedor do crescimento, através da solução do problema do desemprego e desencorajando entesouramentos. Esse modelo gerou no Brasil o “Estado Empresário”, como se verifica a partir de 1959 com a criação de inúmeras empresas estatais e órgãos de desenvolvimento.

No século XIX, houve grande aceleração no crescimento das sociedades industriais, e segundo Ramalho e Arrochellas (2004, p. 90) já se pode, no final do século, verificar no Brasil o “... processo de aglomeração da pobreza e da exclusão nas cidades, resultante da chegada em profusão de contingentes ex-escravos.” A responsabilidade pelo aumento da pobreza e da exclusão nessas sociedades é atribuída por Celso Furtado ao avanço técnico que foi empreendido pelas nações em adiantado estágio desenvolvimento, bem como por aquelas ditas em desenvolvimento. O reflexo disso é a expansão ainda mais acelerada do capitalismo.

O EFEITO REBOTE DA EXPANSÃO CAPITALISTA

Os efeitos dos impactos da expansão capitalista sobre as estruturas não desenvolvidas se deram de diferentes modos e variou de região para região, de acordo com as circunstâncias locais. Todavia, Furtado (1970) afirmou que havia, na maioria dos

casos, o interesse dos países industrializados em fomentar a produção de matéria-prima para atender à crescente demanda nos centros industriais.

Atualmente, a absoluta maioria dos países em desenvolvimento tem a sua pauta de exportações em situação de dependência em relação aos países importadores que, por sua vez, se beneficiam dessa situação de subordinação e ainda contam com o avanço tecnológico para a produção de matéria prima sintética. A consequência direta disso nos países periféricos é o crescente desemprego e o aperfeiçoamento do mecanismo gerador de uma massa socialmente excluída cada vez maior.

Nesse sentido, verifica-se que a questão da dependência, dentro do sistema centro-periferia, tem raízes históricas, entretanto, argumenta Furtado (1977), que os países que já alcançaram as vias do desenvolvimento, não necessariamente, passaram pelo estágio de subdesenvolvidos. Essa situação de dependência é uma situação particular, provocada pela expansão da utilização da mão de obra e dos recursos naturais de economias pré-capitalistas.

De outro modo, disse Raul Prebisch (1978): “os centros não estão preocupados em resolver os problemas da periferia, mas apenas em participar da apropriação do seu excedente”.

No plano cultural, o sistema centro-periferia - altamente condicionante e impositivo - acarretou aos países periféricos a importação de estilos de vida e padrões culturais, especialmente relativos ao consumo, que ocasionam sérios problemas e entraves ao desenvolvimento já que alteram drasticamente os modos de consumo da população.

Nesse sentido, cabe ao Estado introduzir modificações no perfil da demanda e na estrutura produtiva, alocando recursos para acelerar o processo de modernização da indústria nacional, que, em última análise, é a que produz para a grande maioria da população. Ainda assim, se a estrutura do sistema não sofrer profundas modificações na caracterização dessas demandas, o problema cultural gerado por esse modelo persistirá, sendo que poderá ocorrer algum crescimento momentâneo em setores isolados que será seguido de novos modos de consumo importados dos centros.

Vale lembrar que, em países desenvolvidos, a produtividade de bens já incorporados ao sistema cresce sempre que se associam novos processos produtivos. Nesse aspecto, observa-se não ter havido no processo de desenvolvimento empreendido no Brasil após 1930, tal intervenção no sistema produtivo.

Sendo assim, ao Estado cabe intervir de modo a estimular políticas públicas de resgate e preservação das manifestações culturais populares. Políticas estas que contenham o claro objetivo de conter o fenômeno denominado por Hermet (2002) de trivialização industrial da cultura.

CENTRO SUL E SUDESTE - NORDESTE: REPRODUÇÃO DO SISTEMA CENTRO-PERIFERIA

Já foi dito que crescimento e desenvolvimento econômico não refletem, necessariamente, desenvolvimento social. Nesse sentido, Gilberto Bercovici destaca que: “Quando não ocorre transformação, seja social, seja no sistema produtivo, não se está diante de um processo de desenvolvimento, mas da simples modernização”. (2003, p.7).

A questão da dependência no sistema centro-periferia talvez seja o grande inibidor do desenvolvimento dos países periféricos, já que os vínculos internacionais tendem a aumentar, pois os centros de decisão estão, geralmente, fora do país. No Brasil, verifica-se que, apesar de ter havido alguma desconcentração industrial, “... os setores mais relevantes da economia continuam concentrados no Sudeste e em São Paulo em particular.” (BERCOVICI, 2003, p. 140) Para esse autor, as causas das desigualdades continuam intocadas: a concentração fundiária, concentração de renda regional superior à nacional, os baixos indicadores sociais e, citando Francisco de Oliveira: “... os elevados níveis de miséria produzidos pela própria expansão econômica nordestina.”

Assim, o que se depreende é que o planejamento regional de políticas de desenvolvimento foi aos poucos sendo substituído pela promessa da industrialização como a única alternativa capaz de eliminar ou diminuir as desigualdades do Nordeste brasileiro em relação ao centro desenvolvido do país.

Segundo Bercovici (2003, p. 130), para promover a industrialização, utilizaram-se largamente as políticas de incentivos fiscais, que foram extintas em 2001, exatamente pela constatação de que, um recurso caracterizado pela excepcionalidade vinha sendo utilizado no país sem nenhum planejamento racional para a concessão dos incentivos e que, além de ter servido, amplamente, de instrumento de desvio de dinheiro público e fonte de corrupção, não deixou de ser um estimulador às desigualdades regionais ao induzir os Estados à Guerra Fiscal. O descontrole e a falta de planejamento atingem níveis tais que tornou absolutamente insustentável a manutenção de órgãos de desenvolvimento, como a SUDENE.

Nesse sentido, Paulo Bonavides prefaciando Gilberto Bercovici (2003) é enfático ao afirmar que:

A recente extinção da SUDENE e da SUDAM, por obra da corrupção que grassa nas mais altas esferas do Governo, representou golpe mortal nos organismos de desenvolvimento, criados há cerca de cinco décadas por uma malograda política do Governo Federal, volvida para a extinção dos desequilíbrios e disparidades que têm perpetuado o atraso, o subdesenvolvimento e a miséria em vastas regiões do país.

Não se pode, contudo, negar que foi acentuado o processo de industrialização no Brasil na década de 1970, embora, os graves problemas sociais e as desigualdades regionais permaneçam e se perpetuam.

No plano ético, o dado mais perverso é a naturalização da exclusão e das mais diferentes formas de violência a que são submetidas as populações dos países ditos em desenvolvimento em função da concentração de poder nas mãos dos grupos para os quais é drenado o capital produzido, quadro esse reproduzido com fidelidade no Brasil.

A naturalização e manutenção desse processo excludente que se dá no Brasil fica evidente quando se constata que os Governos não estão empenhados na busca de soluções definitivas, a solução para a fome e a miséria se funda em políticas assistencialistas de caráter emergencial. Dessa forma, recursos para viabilizar os programas de distribuição de renda são desperdiçados em complicados percursos da burocracia, na perda do foco e, ainda, nos desvios de recursos - causa de inúmeros escândalos veiculados diariamente pela imprensa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O grande desafio é, portanto, minimizar os males resultantes da perda de comando

provocada pela transnacionalização do capitalismo e as nefastas consequências desse processo no Brasil, que, para Gustavo Lins Ribeiro (2000), vão além da globalização enquanto processo econômico, já que predomina o aspecto político-ideológico. Assim, enfrentar esse desafio requer políticas que tenham em conta as diversidades nas matrizes culturais e as particularidades de cada sociedade.

Quanto ao desafio enfrentado pelos pesquisadores, esse é de caráter metodológico e está em definir ou identificar onde deverão ser incluídos os grupos objeto de inclusão social. Um aspecto é fato: deve-se começar sempre pela distribuição de renda. Todavia, não parece tarefa fácil, definir exatamente quem deve ceder para quem.

Sendo a população brasileira heterogênea, tanto nas necessidades como nas aspirações, é fundamental que se estabeleçam critérios para comparar grupos humanos e para definir o que seja, para esses grupos, fatores de inclusão e ainda mais difícil, nesse sentido, é estabelecer o ideal padrão de qualidade de vida.

É imperioso interferir, respeitando e atendendo as suas peculiaridades. Segundo Buarque, apud Sautchuk (1998), existe um Brasil pequeno e muito rico à custa de um outro Brasil grande e pobre. E o pior é que um se distancia cada vez mais do outro.

Ainda no contexto histórico, Buarque afirma que:

[...] graças à ditadura, foi possível (para o Brasil) sair da crise econômica, retomar a dinâmica e o crescimento, pelo caminho contrário ao proposto pelos reformistas: concentrando a renda, investindo na infra-estrutura econômica, abandonando o social (1998, p.38).

Assim, fica claro que, de modo geral, os processos socioeconômicos favorecem parcelas da humanidade, privilegiam grupos de interesses diversos e tratam a economia como uma entidade autônoma, em detrimento das massas.

Para Dowbor (1999), não é dado a nenhum ator político ou econômico o direito de impor à sociedade algo, sob a justificativa de que é para seu bem, sem antes fornecer os instrumentos institucionais e as informações e, ainda, a possibilidade de manifestar sua opinião e participação nas esferas decisórias.

O eixo da cidadania é uma questão essencial nas transformações sociais. O caminho para uma mudança significativa - escapar do dilema crescimento, modernização ou desenvolvimento - pode estar no papel que deve exercer a sociedade civil organizada.

Nesse sentido, é importante o papel que exercem os meios de comunicação no processo de desenvolvimento das economias periféricas. De modo geral, esses estão sob o monopólio de grupos empresariais economicamente poderosos que, além de servirem de canal - com amplo poder de penetração -, para a importação de culturas essencialmente ligadas às novas formas de consumo, são, também, instrumentos de manipulação da informação e da opinião pública servindo, inclusive, para fomentar políticas públicas de acordo com o interesse das classes dominantes, para eleger candidatos ligados à essas mesmas classes comprometendo, desse modo, a construção da democracia e a legitimação dos poderes públicos que provêm da soberania popular.

REFERÊNCIAS

ARROCHELAS, Maria Helena;

RAMALHO, Jether Pereira. *Desenvolvimento, subsistência e trabalho informal no Brasil*. Editora Cortez: São Paulo, 2004.

BERCOVICI, Gilberto. *Constituição e estado de exceção permanente: atualidade de Weimar*. Rio de Janeiro: Azougue Editorial, 2004.

_____. *Desigualdades regionais, Estado e constituição*. São Paulo: Editora Max Limonad, 2003.

BOURDIEU, Pierre. *Razões práticas: sobre a teoria da ação*. Campinas: Papirus, 1997.

DOWBOR, Ladislau. O poder local diante dos novos desafios sociais. In Fundação Prefeito Faria Lima. **O município no século XXI: cenários e perspectivas**. ed. esp. São Paulo, 1999.

ESTEVA, Gustavo. Desenvolvimento. Wolfgang Sachs (org.). **Dicionário do desenvolvimento: Guia para o conhecimento como poder**. Tradutores Vera Lúcia M. Joscelyne, Susana de Gyalokay e Jaime A. Clasen. Petrópolis, Vozes, 2000. p. 59-116.

FRIGOTTO, Gaudêncio. *Pedagogia da exclusão: crítica ao neoliberalismo em educação*. Petrópolis: Vozes, 2000.

FURTADO, Celso. *Perspectivas da economia brasileira*. Rio de Janeiro: ISEB (MEC), 1958.

_____. *Teoria e política do desenvolvimento econômico*. 6. ed. São Paulo: Editora Nacional, 1977.

HERMET, Guy. *Cultura e desenvolvimento*. Petrópolis: Vozes, 2002.

HOBART, Mark. *An Anthropological Critique of Development: The Growth of*

Ignorance. London: Routledge, 1993.

OLIVEIRA, Francisco de. A metamorfose de arribação: fundo público e regulação autoritária na expansão econômica do Nordeste. In: *Os direitos do antivalor: a economia política da hegemonia imperfeita*. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 79-120.

PREBISCH, Raúl. El desarrollo económico de la América Latina y algunos de sus principales problemas In: Gurrieri, Adolfo (Org.). *La obra de Prebisch en la CEPAL*. México: Fondo de Cultura

Econômica, 1982. v. 1, p. 99-155.

RIST, Gilbert. *The history of development*. London e New York: Zed Books, 1997.

SAUTCHUK, Jaime. *Para ler Cristovam Buarque*. São Paulo: Geração Editorial, 1998.

SCHUTZ, Alfred. *El problema de la realidad social*. Buenos Aires: Amorrortu Editores, 1974.

WEBER, Max. *Metodologia das ciências sociais*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

Políticas de Ações Afirmativas: algumas considerações em torno do ingresso dos negros no ensino superior

SANTOS, Otil Carlos Dias dos¹

RESUMO: O presente artigo apresenta algumas discussões teóricas a respeito das políticas afirmativas no ingresso ao Ensino Superior, destacando a questão dos negros, sendo considerada atualmente um assunto bastante polêmico. Serão apresentados neste texto alguns aspectos relevantes, sintetizando os principais argumentos sobre o acesso do negro às universidades brasileiras, através do sistema de cotas. Serão abordadas as divergências de opiniões a respeito do tema, tais como o mérito da conquista dos alunos por uma vaga nas universidades, além do princípio constitucional que determina a igualdade de condições na disputa e até mesmo o aumento do racismo enfatizando o conceito de raça. O mais importante de tudo é que todas as pessoas, sejam elas negras, pardas, mulatas, amarelas, indígenas ou quaisquer outras, vítimas da discriminação, nunca deixem de reivindicar e a demandar, principalmente respeito pelos seus valores culturais, além de tratamento digno e participação política, mesmo que isso venha a ser sempre um dilema do mundo moderno. Enfim, podemos destacar que a definição de cotas nas universidades para os negros, ainda é considerada uma forma de impulsionar a igualdade racial.

PALAVRAS-CHAVES: Políticas Afirmativas, Desigualdade Social, Estado do bem-estar social.

¹ Mestrando em Desenvolvimento Social – UNIMONTES, Professor do Departamento de Ciências Contábeis UNIMONTES e Professor das Faculdades Santo Agostinho, Montes Claros/MG.

ABSTRACT: This article presents some theoretical discussions about the affirmative action policies in admission to higher education, highlighting the issue of blacks being currently considered a very controversial issue. Will be presented in this paper, some relevant aspects, summarizing the main arguments concerning access by black in Brazilian universities, through the quota system. It will address the differing views on the subject, such as the merits of the achievement of students for a place in universities, in addition to the constitutional principle that determines the level playing field in the race and even the rise of racism by emphasizing the concept of race. The most important thing is that all people be they black, brown, mulatto, yellow, indigenous or any other victims of discrimination, never cease to claim and demand, particularly respect for their cultural values, and dignified treatment and participation politics, even though this will always be a dilemma of the modern world. Finally, we note that setting quotas for blacks in universities, is still considered a way of promoting racial equality.

KEY-WORDS: Affirmative Policies, Social Inequality, welfare state

INTRODUÇÃO

O Brasil neoliberal², a partir do Governo Fernando Henrique Cardoso (1995 a 2002), tornou-se um país comprometido internacionalmente em desenvolver políticas públicas voltadas para tentar solucionar ou pelo menos amenizar a questão das desigualdades raciais, que permeiam, de forma bastante camuflada, todas as camadas da sociedade. Tais políticas têm buscado a todo instante corrigir distorções claramente evidenciadas quanto aos direitos, à igualdade e ao verdadeiro exercício de cidadania das vítimas desse sistema, tentando reescrever uma nova história para a humanidade.

Talvez nessa nova concepção, em um futuro próximo, as famílias possam ensinar aos novos “filhos do Brasil” a ver as diferenças e as desigualdades entre as pessoas, seja pela cor, sexo, raça, não como desígnio de Deus, mas como algo evitável.

Com isso, o Estado, através das escolas e universidades públicas passa a ter um papel fundamental nesse processo, uma vez que é nas instituições de ensino que se busca a produção do conhecimento, ideias e opiniões no processo político, econômico e cultural, tanto daqueles que se encontram como protagonistas no sistema, quanto daqueles que são exclusivamente vítimas no processo de inclusão social.

É neste novo cenário que algumas universidades, como UERJ, UNB, UFSC e UNEB, adotaram, dentre as políticas afirmativas, o sistema de cotas (reserva de vagas para negros) nos vestibulares, ou seja, indivíduos que historicamente vêm disputando espaços sociais sem as mesmas

condições de igualdade e oportunidades. Esse assunto, de certa maneira, tem produzido uma grande polêmica em torno da “cor da pele”. Muitos entendem e até mesmo defendem a ideia das cotas, outros ridicularizam, com diversos argumentos, dentre eles o de estar infringindo o princípio Constitucional da igualdade, que tem como principal objetivo estabelecer o equilíbrio social entre as pessoas na sociedade. Com isso, o Estado, além da responsabilidade citada anteriormente, tem um papel primordial na sociedade que é fazer avançar uma maior inclusão social (D’ÁVILA; LESSER, 2008).

Assim, a partir da ideia neoliberal, o Estado do bem-estar social tornou-se o principal normatizador dessas políticas e veio de certa forma tentar impor uma nova concepção de justiça social, baseando-se no fato de que as injustiças sociais não são consideradas apenas econômicas, mas ainda morais e simbólicas, conforme afirma Santos (2008). E, aqui, cabe às instituições de ensino superior cumprir seu papel social, fazendo com que as pessoas desenvolvam seu senso crítico, oferecendo condições eficazes para que haja um desenvolvimento intelectual, consciente e social dentro de todas as camadas da sociedade.

Como o espaço universitário é um espaço democrático e participativo, algumas universidades têm assumido a responsabilidade de instigar a sociedade para a discussão sobre políticas afirmativas, envolvendo principalmente pessoas negras. Vale ressaltar que, quando o assunto envolvia outros tipos de políticas afirmativas, tais como os deficientes físicos³, ou mesmo o acesso das mulheres

² Forma moderna do liberalismo que permite uma intervenção limitada do Estado. Dicionário Priberam da Língua Portuguesa. Acesso em: 15 jan. 2010.

³ Lei 8.112/90 – Art. 5º § 2º - Para os portadores de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público e são reservadas aos mesmos até 20% das vagas oferecidas.

nas candidaturas partidárias⁴, a questão não era tão polêmica e não gerou uma oposição generalizada e nem incomodava tanto à sociedade. Mas, a partir do momento que envolveu os chamados “pele escura”, aconteceu uma revolução em torno das pessoas que se encontram nesta condição, mudando os conceitos, as ideologias e a crença de muitos, demonstrando, assim, a presença factível da tão conhecida discriminação racial, abarcando todas as classes sociais sejam como defensores ou não dessa nova realidade, gerando, portanto, uma discussão polarizada desde então.

ORIGENS DAS AÇÕES AFIRMATIVAS

De acordo com D’Ávila e Lesser (2008), o programa de cotas e de ação afirmativa teve sua origem nos Estados Unidos, mais especificamente nas indústrias bélicas, que tinham como princípio a discriminação das pessoas afro-americanas. Naquela época, o Presidente Franklin Roosevelt proibiu tais indústrias de praticarem a discriminação, através do Decreto 8.802, do ano de 1941, além de estabelecer uma comissão para ouvir as lamentações dos trabalhadores não brancos, quando o Governo da época tornou-se um mediador das questões de inclusão social, tentando produzir um acesso igualitário, o que, em outras palavras, era chamado de ações afirmativas.

Segundo esses mesmos autores, tal prática foi reforçada por Richard Nixon na década de 70 do século passado, quando incluiu novas políticas no intuito de se alcançar a integração racial. Em decorrência desses fatos históricos, surgiram dois efeitos: o primeiro, como todas as universidades dos Estados Unidos recebem recursos federais

expressivos, tais instituições tiveram como responsabilidade social estabelecer diretrizes voltadas para a política de contratação de professores e funcionários vítimas da exclusão; o segundo, D’Ávila e Lesser (2008) relatam que os movimentos estudantis e a pressão da sociedade contribuíram para que fossem criados programas para aumentar os grupos de mulheres, negros, indígenas e latinos em todas as universidades daquele país⁵.

E foi nessa concepção que a sociedade brasileira, formada por pessoas pertencentes a grupos étnico-raciais distintos, com cultura e história próprias, recebeu do Estado e do teor de suas leis uma nova proposta para tentar impor uma integração social resultante de uma política de cunho universalista que tinha como principal objetivo reduzir a pobreza e aumentar o acesso à educação superior das pessoas de cor negra que, historicamente, tiveram os seus direitos e garantias comprometidos pela falta de uma presença forte do próprio Governo. Este passa a ser um dos caminhos a ser seguido neste país para se tentar alcançar uma nação de fato mais justa, mais democrática e equilibrada nas suas relações inter-raciais. Para melhor entendimento do assunto, Gomes (2003, p.9), define políticas afirmativas como:

Um conjunto de políticas públicas e privadas de caráter compulsório, facultativo ou voluntário, concebidas com vistas ao combate à discriminação racial, de gênero, por deficiência física e de origem nacional, bem como para corrigir ou mitigar os efeitos presentes da discriminação praticada no passado, tendo por objetivo a concretização do ideal de efetiva igualdade de acesso a bens fundamentais como educação e o emprego.

⁴ Lei 9.504/97 – Art. 10, § 3º - Cada partido ou coligação preencherá o mínimo de 30% e o máximo de 70% para candidaturas de cada sexo.

⁵ Ver Jerry D’Ávila e Jeffrey Lesser 2008. *As cotas através de um espelho distorcido*, p.128-129.

É importante ressaltar que o assunto envolve diversos outros tipos de preconceitos, mas, neste trabalho, será abordada apenas a questão do acesso do negro às universidades.

A DIVERSIDADE DE OPINIÕES

Segundo Lopes (2008), sem dúvida, a área de maior polêmica na política de ação afirmativa são as vagas nas universidades e todas as medidas tomadas em prol das pessoas negras beneficiadas foram desenvolvidas dentro de programas que visam aumentar a representatividade dos afrodescendentes nas instituições de ensino superior, com acesso a uma educação igual para todos, preparando-os para o mercado de trabalho que se encontra extremamente competitivo, além de prepará-los melhor culturalmente e intelectualmente. Neste sentido, Gomes (2003) deixa claro que a universalização do acesso à educação e ao mercado de trabalho tem como fator crucial o crescimento macroeconômico, a ampliação dos negócios e conseqüentemente o desenvolvimento do país na sua totalidade.

Na opinião de outros estudiosos, incluir pessoas, sejam negros ou não no ensino superior não é o problema central desta realidade, a principal dificuldade é mantê-los no sistema educacional, sem uma presença maciça por parte do Estado, principalmente no que diz respeito à falta de investimentos em pesquisas, bolsas de estudos para esse contingente, que, na maioria das vezes, não dispõe de recursos suficientes para disputar em igualdade de condições as mesmas oportunidades.

Segundo Queiroz (2004), pensar políticas que visem melhorar a participação dos negros no ensino superior é importante, mas não basta; é preciso, acima de tudo, reforçar sua presença no sistema e principalmente naqueles cursos em que estes são minoria.

Ratts e Damascena (2004) corroboram com essa ideia afirmando que o acesso de pessoas negras à universidade deve existir de maneira incondicional, convertendo-se até mesmo em compromisso do poder público e instituições de ensino para com a sociedade. Segundo esses autores, não basta apenas ter uma bolsa de trabalho ou receber ajuda socioeconômica, é preciso criar condições iguais para que alunos e alunas, principalmente pobres, possam ter acesso às bolsas acadêmicas, monitorias, participação em projetos de pesquisas, criando possibilidades reais, no intuito de resgatar a própria reflexão dos saberes ali produzidos, superando as dificuldades vivenciadas por todos aqueles que vivem e sentem na pele esse problema que o espaço acadêmico expressa com maior intensidade.

No ano de 2006, foram apresentadas no Congresso Nacional duas linhas de pensamentos que, sobremaneira, vêm sintetizando os principais argumentos sobre o acesso do negro às universidades, através do sistema de cotas: a primeira é que todos são iguais perante a lei, conforme dispõe a Carta Magna de 1988 e que muitos se posicionam contra, alegando diversos fatores como, por exemplo, o mérito da conquista na disputa por uma vaga nas universidades, que todos devem concorrer em igualdade e condições e até mesmo o aumento do racismo, enfatizando o conceito de raça.

O segundo refere-se ao Projeto de Lei 6264/2005 - Estatuto da Igualdade Racial, que, de maneira democrática, vem contrapor-se ao primeiro, afirmando no seu Art. 1º, § único que, a discriminação racial ou etnicorracial remete a toda distinção, exclusão, restrição ou preferência baseada em raça, cor, restringindo o reconhecimento, gozo ou exercício em igualdade de condições. Segundo Arabela (2009), diversos estudos têm apontado neste país que os

negros têm apresentado menor escolaridade, piores condições de vida, maior número de desempregados, quando comparados com as pessoas brancas.

Ainda sobre esse assunto, Galdino (2004) relata que as práticas excludentes, que caracterizam a educação nas instituições de ensino superior, são tão perversas que não só restringem as pessoas negras no espaço acadêmico, mas também inviabilizam a sua participação em direitos constitucionais que lhes deveriam ser garantidos.

A referida autora afirma ainda que a discriminação racial não será combatida, enquanto a sociedade insistir em amenizar o problema. É necessário reconhecer e assegurar o combate à desigualdade racial, assegurando o direito à diferença. Portanto, o mais cruel desse contexto passa a ser a naturalização da desigualdade, impedindo que os negros tenham condições de mobilidade social, gerando assim uma vergonhosa política de exclusão e como consequências estatísticas relativas aos índices de pobreza, característica do subdesenvolvimento.

Outro ponto bastante discutido diz respeito ao “mérito”, que se tornou o principal argumento contra as cotas para as pessoas não brancas no vestibular. Cabe aqui dizer que é indiscutível a habilidade, a preparação e o conhecimento de cada um. O problema é que para se chegar à majestade em um determinado assunto ou apropriar-se de uma boa oportunidade o assunto passa por outras dimensões que estão além do desejo e da vontade de muitos. Para os defensores contrários a esta questão, tal habilidade, ou seja, o mérito, deveria se constituir como principal e único critério de seleção nas universidades, selecionando os melhores independentemente da cor/raça, obedecendo-se assim, ao Art. 5º da Constituição Federal, em que todos são

iguais perante a lei sem qualquer distinção.

O ponto crucial aqui é saber se as pessoas tiveram as mesmas oportunidades de preparação para a grande disputa tanto na vida como no acesso às universidades. Todos hão de concordar que se torna inconcebível colocar dois pilotos de “fórmula 1” para uma disputa, sendo que o primeiro piloto faz uso de carro extremamente bem construído à base de tecnologia e motor turbo e o outro em condições básicas e assim achar que o mérito tem que ser o principal fator da disputa. Para correlacionar com esse exemplo, Santos (2004) enfatiza que os alunos do ensino médio, que estudam em escolas públicas no Brasil, se encontram sempre em desvantagem em relação àqueles que estudam em escolas privadas para disputar uma vaga no vestibular. Vale ressaltar que, nesse processo, o que se tem levado mais em consideração é a conquista pelo mérito de chegada e não o da trajetória.

Segundo Gomes (2003), o vestibular tem como objetivo, sob a ótica do aprendizado, excluir os socialmente fragilizados, de maneira que os recursos públicos destinados à educação nas instituições públicas e privadas não são gastos em prol de todos, mas em benefício de alguns, privilegiando de certa forma, as classes mais influentes, restando aos pobres e principalmente aos negros as migalhas do sistema. Guimarães (2003, p.78) corrobora com essa ideia afirmando que o “exame de vestibular não deixa espaço para que outras qualidades e potencialidades dos alunos sejam avaliadas”.

Retomando as ideias de Santos (2004), um outro problema vivenciado pelas universidades com relação ao sistema de cotas é a dificuldade de saber quem é negro no Brasil. Segundo ele, não há um critério preciso de classificação racial no país. E

além do mais, na concepção de Bernardino (2004), no Brasil, a sociedade está centrada no mito da democracia racial, onde as pessoas se encontram apoiadas na crença de que não é a raça, mas a classe social que explica a atribuição de *status* e as oportunidades de vida dos indivíduos. Para esse autor, o Brasil é composto por uma miscigenação de pessoas, sendo irrelevante distinguir quem é branco e quem é negro.

O ponto a ser destacado, no que diz respeito à classificação racial, refere-se a uma fundamentação centrada na biologia que tenta identificar esses grupos com apoio em questões morfológicas, enfatizando a cor da pele, nariz achatado, cabelos crespos. Segundo Bernardino (2004), esse tipo de classificação perdeu a credibilidade e a questão passou a ser validada através de uma discussão própria dos cientistas sociais que têm se balizado em outros tipos de diferenças, tais como as sociais e históricas, para todas as esferas da vida social e principalmente no acesso ao ensino superior.

Sendo assim, Guimarães (2004) afirma que compete às universidades criarem alternativas e elaborarem sistemas que busquem assegurar o direito do cidadão nas possíveis fraudes que porventura possam vir a acontecer.

Na opinião desse autor, o estabelecimento de cotas para negros nas universidades públicas, tal como proposto em lei, não lhe parece a melhor alternativa, uma vez que é preciso antes de tudo pensar a sobrevivência das universidades orientadas para a pesquisa e não apenas para o ensino, deixando claro o compromisso do Estado com a expansão da pesquisa científica nessas universidades. Somente assim seria viável pensar na flexibilização do acesso para aqueles, vítimas do sistema.

As questões da raça e das cotas, bem como

as ações afirmativas, não devem ser vistas de maneira distorcida, principalmente no que diz respeito ao acesso do negro à universidade e conseqüentemente ao mercado de trabalho. E, de acordo com D'Ávila e Lesser (2008, p.137), “as soluções, porém, parecem ser construídas de uma forma melhor no interior da nação, e não via uma perspectiva transnacional”. Assim, a solução para superar essa condição e construir um novo olhar no interior de cada nação, parece ser o novo desafio dessas comunidades.

Para Fry (2008), enquanto os defensores das cotas têm certeza de que vão reduzir as desigualdades raciais, os críticos temem que o Brasil possa se consolidar e se legitimar em apenas duas raças, estimulando cada vez mais a desconfiança entre “brancos” e “negros”, mascarando a dura realidade do embate entre eles no dia a dia. De acordo com esse autor, as cotas raciais vieram para combater o clima de impunidade diante da discriminação racial no meio universitário e que, por esse motivo, o assunto sofrerá diversas variações de opiniões de acordo com a realidade em que ele for utilizado. O fato é que o tema continua polêmico e sem respostas a diversas questões.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, percebe-se que o preconceito se encontra bastante arraigado na vida e no consciente do cidadão brasileiro, permeando sobremaneira as relações sociais, principalmente no que diz respeito ao acesso do negro ao ensino superior. Algumas das maiores universidades públicas do país continuam ignorando a temática da inclusão. De acordo com Silva (2008), para que uma sociedade se torne inclusiva é preciso cooperar no esforço coletivo de sujeitos que dialogam em busca do respeito, da liberdade e da igualdade.

As ações afirmativas e a política de cotas são consideradas como apenas dois meios capazes de propiciar uma maior integração social daqueles indivíduos, vítimas da discriminação racial. Pensar políticas públicas para o ingresso de pessoas pobres ou negras no ensino superior talvez não devesse ser o reconhecimento pelo mérito de sua trajetória, mas um reconhecimento por superar quaisquer discriminações na escola e até mesmo nas universidades. E como proposta de mudança dessa nova realidade brasileira surgem os movimentos sociais que hoje se apresentam como principais condutores, na política, da definição dos significados e dos atos, convertendo-se em decisões socialmente voltadas para a instituição de projetos a favor da coletividade.

A partir dessa nova realidade, o Brasil tem demonstrado o fortalecimento de uma massa crítica que valoriza a cultura da participação no cenário político, travando embates de ideias para a criação de atividades de formação e valorização social e cultural, seja qual for o tipo de política afirmativa que os tornem mais forte na reivindicação dos seus direitos junto à sociedade.

Apesar do desenrolar da história e o reconhecimento brasileiro deste *déficit social*, o jovem negro convive com a negligência, resistindo cotidianamente à ignorância daqueles que procuram, de alguma maneira, seja em defesa de seus interesses ou de outrem, afastá-lo da possibilidade de uma trajetória educacional bem sucedida. De acordo com Queiroz (2004), o racismo vivenciado pelas crianças no cotidiano escolar se manifesta não apenas naquilo que se diz, mas, acima de tudo, naquilo que se cala, uma vez que desde muito cedo a criança negra está sujeita à discriminação tão presente no interior da escola, diminuindo sua autoestima, comprometendo inclusive

a construção de uma imagem positiva de si mesma, sinalizando sérias consequências para o seu futuro escolar, principalmente no ingresso ao ensino superior.

Portanto, é preciso desenvolver políticas públicas voltadas às escolas buscando melhorar cada vez mais o ensino brasileiro, fazendo valer o que está previsto na Constituição Federal/1988 “independente de cor, raça, sexo”. E a universidade, por ser considerada como última chance para as discussões de ações afirmativas ou qualquer outro assunto que dizem respeito à sociedade, não pode deixar sem voz aqueles/as que, na verdade, têm sentido na pele e na alma os efeitos de uma política que, há muito, veio só contribuir para o distanciamento entre aqueles socialmente classificados conforme o que lhes foi passado ao longo da história.

Por fim, o mais importante de tudo é que todas as pessoas, sejam elas negras, pardas, mulatas, amarelas, indígenas ou qualquer outra vítima da discriminação nunca deixem de reivindicar e de demandar, principalmente respeito por seus valores culturais, além de tratamento digno e participação política, mesmo que isso venha a ser sempre um dilema do mundo moderno. Depois que o povo brasileiro elegeu um presidente vindo de uma família pobre e nordestina vítima da discriminação e depois que o mundo assistiu aos Estados Unidos, uma das maiores potências mundial, elegerem o primeiro presidente negro da história do país, isso pode significar que todas as conquistas são possíveis, quando se busca com determinação.

Em suma, podemos destacar que a definição do sistema de cotas para os negros nas universidades sempre será uma forma de impulsionar a igualdade racial.

REFERÊNCIAS

- ARABELA, Campos Oliven. *Ações afirmativas nas universidades brasileiras: o debate e a prática*. Preparado para ser apresentado na Reunião da Associação de Estudos Latinos Americanos (LASA) em 2009, no Rio de Janeiro, Brasil, de 11 a 14 de junho de 2009. UFRGS, Brasil.
- BERNARDINO, Joaze. *Levando a raça a sério: ação afirmativa e correto reconhecimento*. In: JOAZE, Bernardinho; GALDINO, Daniela. *Levando a raça a sério: ação afirmativa e universidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil: promulgada em 05 de outubro de 1988, Ed. Atual. São Paulo: Saraiva, 2006.
- BRASIL. Projeto de Lei 6264/2005. Institui o Estatuto da Igualdade Racial - Estabelece critérios para o combate à discriminação racial de afro-brasileiros. Brasília – DF, 2009.
- Disponível em: <http://www.irohin.org.br/ref/docs/igualdaderacial_senadofederal.doc>. Acesso em: 10 jan. 2010.
- D'ÁVILA, Jerry; LESSER, Jeffrey. As cotas através de um espelho distorcido – Acertos e desacertos das ações afirmativas no discurso da educação no Brasil. In: PEIXOTO, Maria do Carmo de Lacerda; ARANHA, Antônia Vitória (Org.). *Universidade pública e inclusão social - Experiência e imaginação*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.
- FRY, Peter. Que imagem do Brasil está por detrás das cotas raciais? In: PEIXOTO, Maria do Carmo de Lacerda; ARANHA, Antônia Vitória (Org.). *Universidade pública e inclusão social - Experiência e imaginação*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.
- GALDINO, Daniela; PEREIRA, Larissa Santos. Acesso à universidade: condições de produção de um discurso falacioso. In: JOAZE, Bernardinho; GALDINO, Daniela. *Levando a raça a sério: ação afirmativa e universidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- GUIMARÃES, Antônio Sérgio Alfredo. Ações afirmativas para a população negra nas universidades brasileiras. In: SANTOS, Renato E. dos; LOBATO, Fátima. *Ações Afirmativas: políticas públicas contra as desigualdades raciais*. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.
- QUEIROZ, Delcele Mascarenhas. O negro, seu acesso ao ensino superior e as ações afirmativas no Brasil. In: JOAZE, Bernardinho; GALDINO, Daniela. *Levando a raça a sério: ação afirmativa e universidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- RATTS, Alecsandro J.P.; DAMASCENA, Adriane A. Experiências de ação afirmativa: interlocução com o ponto de vista da juventude negra. In: JOAZE, Bernardinho; GALDINO, Daniela. *Levando a raça a sério: ação afirmativa e universidade*. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.
- SILVA, Luiz Fernando Martins da. Considerações sobre a juridicidade das políticas de ação afirmativa para negros no Brasil. In: ZONINSEIN, Jonas; JÚNIOR, João Feres. (Org.). *Ação Afirmativa no Ensino Superior Brasileiro*. Belo Horizonte: Editora UFMG, Rio de Janeiro: IUPERJ, 2008.

SANTOS, Sales Augusto dos. Ação afirmativa e mérito individual. In: PEIXOTO, Maria do C. de Lacerda. *Universidade e Democracia: experiências e alternativas para a ampliação do acesso à Universidade pública brasileira*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2004.

SANTOS, Tomaz Aroldo da Mota. Cotas raciais ou cotas sociais? In: PEIXOTO, Maria do Carmo de Lacerda; ARANHA, Antônia Vitória. (Org.). *Universidade pública e inclusão social - Experiência e imaginação*. Belo Horizonte: Editora

UFMG, 2008.

LOPES, Vânia Penha. Universitários cotistas – De alunos a bacharéis. In: ZONINSEIN, Jonas; JÚNIOR, João Feres. (Orgs.). *Ação Afirmativa no Ensino Superior Brasileiro*. Belo Horizonte: Editora UFMG, Rio de Janeiro: IUPERJ, 2008.

GOMES, Joaquim B. Barbosa. *O Debate constitucional sobre as ações afirmativas*. Mundo Jurídico, 2003. Disponível em: <www.mundojuridico.adv.br>. Acesso em: 11 dez. 2009.

Inclusão e Tecnologia: o uso do computador para crianças surdas nas séries iniciais do ensino fundamental

BARBOSA, Rúbia Larissa Ferreira¹

RESUMO: O presente estudo tem por finalidade discutir sobre o uso do computador para crianças surdas nas séries iniciais do ensino fundamental. São abordadas várias formas de como o computador pode ajudar a criança surda a desenvolver seu raciocínio lógico-matemático, sua autoestima perante a sociedade, seu cognitivo, o desenvolvimento na escrita, leitura, as descobertas de meios informacionais, como “Eu Procurando Você” - ICQs, Messengers, e várias formas de comunicação com outras crianças sem deficiência e até mesmo com a mesma deficiência diante do computador. A metodologia utilizada foi a abordagem qualitativa e exploratória, por meio de pesquisa bibliográfica. Foram consultados livros, revistas e sites com assuntos relacionados ao tema, para que se pudesse compreender a problemática estudada.

PALAVRAS-CHAVES: Educação, Inclusão social, Uso do computador, Séries iniciais, Raciocínio lógico.

¹ Graduada em Normal Superior – Séries Iniciais do Ensino Fundamental, com Complementação em Pedagogia, Pós-Graduação em Docência do Ensino Superior pela Fundação Santo Agostinho de Montes Claros. Assistente Administrativa do Instituto Educacional Santo Agostinho LTDA de Montes Claros/MG.

A INCLUSÃO

A palavra “inclusão” invadiu o discurso nacional recentemente, passando a ser usada amplamente, em diferentes contextos, com diferentes significados. A inclusão de surdos no contexto educacional tem sido palco de várias reflexões. Sabemos que não basta somente que a criança surda frequente uma sala de aula, mas que sejam atendidas suas necessidades. Isso indica que há um processo social em curso, denominado “inclusão” pelos estudiosos, de um lado e, de outro, as próprias pessoas com deficiência começam a se mostrar, a reivindicar seus espaços, a exercer seu papel de cidadãs. Como todo processo social, este também é complexo e se faz de forma gradual. Afinal, para que a inclusão se faça, é preciso modificar séculos de história, de preconceitos muito arraigados, de ambos os lados - e isso não se faz de um dia para o outro.

A Educação Inclusiva é atualmente é um dos maiores desafios do sistema educacional; surgido na década de 70. Os pressupostos da Educação Inclusiva fundamentam vários programas e projetos da educação. Em relação às escolas, a ideia é de que as crianças com necessidades especiais sejam incluídas em processo de educação regular em escolas para crianças sem deficiência.

Esse fato, ao invés de favorecer a compreensão sobre o processo a que a palavra se refere, tem feito dela um simples modismo, usado muitas vezes superficialmente como um rótulo vazio de significação social. Entretanto, não se pode ignorar o longo e importante processo histórico que produziu, configurando uma luta constante de diferentes minorias, na busca de defesa e garantia de seus direitos como seres humanos e cidadãos. Ignorar tal processo implica na perda de compreensão

de seu sentido e significado. A relação da sociedade com a parcela de população constituída pelas pessoas com deficiência tem-se modificado no decorrer dos tempos.

A inclusão prevê intervenções decisivas e inclusivas, em ambos os lados, no processo de desenvolvimentos do sujeito e no processo de construção da realidade social. Conquanto, então, preveja o trabalho direto com o sujeito, adota como objetivo primordial e de curto prazo, a intervenção junto às diferentes instâncias que contextualizam a vida desse sujeito na comunidade, no sentido de nelas promover acessibilidade (física, material, humana, social, legal,) que se mostrem necessárias para que a pessoa com deficiência possa imediatamente adquirir condições de acesso ao espaço comum da vida na sociedade.

Embora se possam encontrar muitos equívocos devido à insuficiente compreensão do conceito, contextualizado em seu processo histórico de construção, a grande diferença de significação entre os termos integração e inclusão reside no fato de que, enquanto no primeiro se procura investir no apontamento do sujeito para a vida na comunidade, no outro, além de se investir no processo de desenvolvimento do indivíduo, busca-se a criação imediata de condições que garantam o acesso e a participação da pessoa na vida comunitária.

Não haverá inclusão da pessoa com deficiência, enquanto a sociedade não for inclusiva, ou seja, realmente democrática, onde todos possam igualmente se manifestar nas diferentes instâncias do debate de ideias e de tomada de decisões, tendo disponível o suporte que for necessário para viabilizar essa participação. Assim, que as pessoas com deficiência frequentem os serviços de que necessitam para seu melhor tratamento e desenvolvimento.

O Brasil mantém, ainda, no panorama de suas relações com a parcela da população representada pelas pessoas com deficiência, resquícios do paradigma da institucionalização total e uma maior concentração do paradigma de serviços. E em qualquer área da atenção pública (educação, saúde, esporte, turismo, lazer, cultura), os programas, projetos e atividades são planejados para as pessoas não deficientes. Quando abertos para a pessoa com deficiência são, em geral, desnecessariamente segregados e/ou segregatórios.

Não adianta prover igualdade de oportunidades, se a sociedade não garantir o acesso da pessoa com deficiência a essas oportunidades. Muitos são os suportes necessários e possíveis de imediato. Outros, demandam maior planejamento a médio e longo prazos.

Uma legislação inclusiva traz muitos problemas concretos para as escolas, pois normalmente os processos educativos da escola (e até o espaço físico) tratam alunas e alunos de forma homogênea, e isso se torna mais complicado, quando se têm crianças com características muito diferentes. Em resumo, a inclusão é um grande desafio para a nossa sociedade e para a nossa escola. A UNESCO afirma:

Inclusão e participação são essenciais à dignidade humana e aos gozos e exercícios dos direitos humanos. No campo de educação, tal se reflete no desenvolvimento de estratégias que procuram proporcionar uma equalização genuína de oportunidades. A experiência em muitos países demonstra que a integração das crianças e dos jovens com necessidades educacionais especiais é mais eficazmente alcançada em escolas inclusivas que servem a todas as crianças de uma comunidade. (UNESCO, 1994, p.61).

O ponto de vista defendido é entender que o princípio fundamental da escola inclusiva

é o que todas as crianças deveriam aprender juntas, independentemente de quaisquer dificuldade ou diferenças que possam ter. As escolas inclusivas devem reconhecer e responder às diversas necessidades de seus alunos, acomodando tanto estilos como ritmos diferentes de aprendizagem e assegurando uma educação de qualidade a todos, por meio de currículo apropriado, modificações organizacionais, estratégias de ensino, uso de recursos e parcerias com a comunidade.

Em outras palavras, as implicações consistem no reconhecimento da igualdade de valores de direitos, e na conseqüente tomada de atitudes, em todos os níveis, que reflitam uma coerência entre o que se faz (Cf. BOOTH, 1981).

Agostinho (2002) afirma que:

[...] o paradigma do direito à educação não está centrado no planeta dos adultos, nem no sol da infância, mas ex-centrado no universo dos direitos de homem, onde não há pais e filhos, maiores ou menores, professores e alunos, sujeitos diferentes e igual em dignidade, liberdade e direito. (AGOSTINHO, 2002, p. 135-156).

A Educação desejada para os novos séculos difunde principalmente quatro eixos básicos: a aprender a aprender, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser. Esses eixos são essenciais na educação da criança que apresenta qualquer tipo de deficiência.

O aprender a aprender consiste na possibilidade de adquirir certos comportamentos que são úteis na educação principalmente da criança surda, pois é onde o profissional precisa estabelecer seu maior desenvolvimento, a interação, comunicação inter e intra-pessoal da criança.

Aprender a fazer - para se formar uma pessoa com capacidade de refletir, pensar, aprimorar seus próprios atos. Essa fase exige do educador responsabilidade para se trabalhar com a nova realidade da criança surda, fazendo com ela alcance a capacidade de interagir na sociedade, na escola, com os amigos e outras crianças ouvintes.

Aprender a conviver- juntos requer um autoconhecimento, a base fundamental. O desenvolvimento das relações socioafetivas da criança surda permite que ela própria descubra suas oportunidades diante da sociedade, para a compreensão de mundo e das pessoas que nelas são inseridas, a realidade de cada um e de si própria, de como ela pode ser capaz de alcançar seus objetivos sem medo da discriminação e preconceito, por ser uma criança diferente das outras.

Aprender a ser - envolve o autodomínio da criança, pois, diante da sociedade em que vive, das pessoas que a rodeiam, ela pode alcançar por si só sua autonomia, construindo e elaborando suas ideias, seu modo de ser e de agir.

Ainda hoje, no Brasil, os surdos enfrentam grandes obstáculos, a começar pela discriminação dos pais, amigos, colegas e das escolas que ainda não estão totalmente adaptadas para recebê-los numa sala de aula nas séries iniciais do ensino fundamental. A sociedade vê o aluno surdo como uma pessoa de baixo grau de aprendizagem, que não é capaz de produzir bem um trabalho em sala de aula, de se sair bem na profissão que queira seguir, mesmo no exercício de seu papel como ser.

O uso do computador para as crianças surdas nas séries iniciais do ensino fundamental retrata como a tecnologia é útil na educação delas e como ele pode ajudá-la

a desenvolver a escrita, leitura oral-facial, usar jogos desenvolvidos para despertar o raciocínio lógico e o cognitivo.

Através da Internet, a criança surda pode se comunicar com outras crianças com a mesma deficiência e com crianças com outras deficiências, adultos, adolescentes, e isso acaba desenvolvendo sua autoestima, sua confiança, seu empoderamento, uma vez que passa a ter a mesma capacidade da criança sem deficiência.

O LOGO, software de grande importância na educação dessas crianças, propicia a elas a descoberta de algumas artes, gráficos, línguas e, através dele, os educadores, pais ou professores podem observar, atentando sempre para as técnicas e abordagens empregadas no processo de resolução de atividades, fazendo com que as crianças fiquem livres para pesquisar, estudar, descobrir coisas que elas mesmas são capazes de fazer diante do computador. E isso é uma forma de educar sem restrições ou qualquer tipo de rigurosidade ou discriminação. Esse tipo de software é interessante também para o professor que está dentro da sala de aula, convivendo com vários alunos que têm educação diferenciada um do outro. O LOGO oferece maneira diferenciada de educar, por meio de várias atividades interessante, principalmente para o professor que tem em sua sala alguns alunos com deficiência. O software ajuda a quebrar essa visão de que alunos com deficiência, sejam eles surdos ou com outro tipo de deficiência, não são diferentes de ninguém e sim crianças capazes.

De acordo com Goldenberg (1984), o LOGO propicia um ambiente de aprendizagem no qual pode propor e resolver problemas e o educador pode observá-la, atentando para as técnicas e abordagens empregadas no processo de resoluções.

Esse processo dito por Goldenberg explica exatamente que o educador deve deixar a criança surda livre para desenvolver suas atividades, de maneira que ela própria descubra seus conhecimentos, sua importância, seu talento e suas dificuldades diante do computador.

Segundo Valente (1994, p. 109)

A análise dos software mostrou também que o professor tem um papel fundamental no processo de aprendizagem. Em todos os tipos de softwares, sem o professor preparado para desafiar, desequilibrar o aprendiz, é muito difícil esperar que o software *per se* crie soluções para ele aprender.

Segundo a fala do autor, o professor deve estar sempre atento às inovações no ramo da tecnologia, para que, então, possa desenvolver e ensinar de forma adequada a cada criança. Deve considerar que o computador é só uma simples ferramenta de auxílio e que o conteúdo ministrado dentro da sala de aula cabe a ele. Cabe também ao professor tratar com carinho respeito a criança, motivando-a na busca, mediada pelo computador, de forma de interação com a sociedade.

A criança surda tem grande capacidade de construir sua própria identidade, mas para isso é necessário que ela receba ajuda dos profissionais capacitados e dispostos a ajudá-la, com apoio, carinho e que utilizem, de forma adequada, uma linguagem que venha favorecer tanto a criança surda quanto a criança ouvinte dentro da sala de aula. A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e a Língua Portuguesa lhe proporcionarão um melhor desenvolvimento linguístico e cognitivo.

Nestes últimos anos, é crescente a evolução do uso do computador pela criança surda, redirecionado principalmente para o processo

de aprendizagem. Ele tem assumido um papel de suma importância no sentido de facilitar e socializar a criança dentro da sala de aula nas séries iniciais do ensino fundamental, na execução de atividades, como a leitura e seus conhecimentos cognitivos.

OLIVEIRA (2001) afirma que “Os ambientes informatizados de aprendizagem estão diferentemente relacionados com a produção, a avaliação dos diferentes softwares educativos”. Assim sendo, no que diz respeito à qualidade educacional, o software educativo é um desafio para uma criança surda no sentido de propiciar melhor conhecimento e aprendizagem, através de um monitor, telas sensíveis a toques, mouses e teclados especiais, capacetes com ponteiros etc. O professor pode desenvolver tarefas, perguntas, jogos, brincadeiras em nível de complexidade para testar o grau de aprendizagem da criança, ressaltando o seu raciocínio lógico-matemático através das imagens, gravuras e escrita.

Para o desenvolvimento de várias atividades dentro da sala de aula, é preciso que o educador utilize a língua de sinais e a língua escrita para facilitar o entendimento da criança surda com a ouvinte. Utilizar rostos humanos e desenhos animados em 3d (terceira dimensão) é uma das formas de possibilitar a criança surda o despertar da pronúncia de palavras, uma vez que “as pessoas aprendem a melhorar a linguagem observando, ouvindo e fazendo” (GIPE, 2001).

A amizade entre o professor e a criança surda na sala de aula é muito significativa, pois representa para ela um elo de confiança. A utilização da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS - pelo professor traz tanto para ele quanto para o aluno uma grande mudança no comportamento perante outras crianças ouvintes e também um avanço nos conteúdos ministrados.

Concluimos, com a fala de Oliver Sacks (1989).

[...] A surdez em si não é um infortúnio; o infortúnio sobrevém com o colapso da comunicação e da linguagem, isso significa que os surdos sempre foram incompreendidos pela sociedade, as pessoas não entendiam o que eles falavam e na maioria das vezes tomavam decisões por eles trazendo a dificuldade. O surdo ainda não consegue ser compreendido, ele é visto como deficiente, uma pessoa diferente de tudo e de todos e nem sequer tratado como ser humano.

A maioria das pessoas não consegue se conscientizar de que uma criança surda ou um adulto surdo tem qualidades e habilidades como qualquer outra pessoa ouvinte, por isso que o computador é importante na educação da criança surda, pois ele desperta nela o desejo de descoberta e o raciocínio. Segundo Vasconcellos, (Encontro Nacional de Surdos que se Conheceram na Internet – São Paulo, 17/06/2000), “A Internet para surdos iguala todas as pessoas: pobres, ricos, surdos, ouvintes brasileiros e estrangeiros”.

O uso da tecnologia vem permitindo que a criança surda participe melhor das atividades escolares, culturais, de lazer, fazendo com que obtenha uma resposta gratificante na sua interação com crianças ouvintes. Hoje, o computador tem sido uma grande ferramenta para o processo de aprendizagem, pois através dele a criança desenvolve sua autoestima, seu crescimento afetivo com relação a outras crianças sem deficiência, desenvolvendo sua autoconfiança perante a sociedade em que vive. Portanto, é preciso que os pais e educadores se ajustem a essa diferença.

As escolas de ensino regular devem oferecer hoje a todo o corpo docente cursos profissionalizantes que ensinam como devem ser tratadas as crianças com algum

tipo de deficiência, para que não haja discriminação por parte de nenhuma criança sem deficiência.

É importante que o professor esteja sempre presente na vida da criança surda, pois é através dele que ela consegue adquirir confiança e espaço perante a sala de alunos ouvintes. Também, deve-se ter a presença em sala de aula de um profissional que traduza o que está sendo falado para que o aluno surdo não se distancie dos outros ouvintes, propiciando a interação de ambas as partes.

REFERÊNCIAS

ARANHA, Maria Salete Fábio – A inclusão social da criança especial – UNESP-Marília – Artigo - Disponível em: <<http://www.entreamigos.com.br/textos/inclusoc/crianesp.htm>>. Acesso em: 11 abr. 2002.

BRASIL. *Caderno da TV Escola*, abril de 2002, p. 37.

CAMPOS, Márcia de Borba; SILVEIRA, Milene Selbach. Tecnologias para Educação Especial, *IV Congresso RIBIE*, Brasília 1998 - Artigo – citando GOLDENBERG (2000), LIAN (2001). Brasília: [S.n.], 1998.

COUTO, Leila. *Identificação das interfaces gráficas mais utilizadas por sujeitos surdos em seu processo de aprendizagem e resolução de tarefas, frente a hipermídias*. – Editorial.

Educação, Diretoria de ensino da região de Itapevi, Texto 6, citando OLIVER SACKS (1989)

LODI, Lúcia Helena (Coord.). *Ética e cidadania: construindo valores na escola e na sociedade* – Brasília: Secretaria

Especial dos Direitos Humanos:
Ministério da Educação, SEIF/SEMTEC,
SEED, 2003. 6 v.: il. Citando
AGOSTINHO, 2002. [S.l.: s.n.], 2002.

LORENZETTI, Maria Lúcia. *A inclusão do aluno surdo no ensino regular: a voz das professoras*. [S.l.: s.n.], [2002].

MRECH, Leny Magalhães. Educação Inclusiva: Realidade ou Utopia? - Faculdade de Educação de São Paulo- Educação On-line. Disponível em: <www.educacaoonline.pro.br/art_ei_realidade_ou_utopia.asp>. Acesso em: 2 abr. 2002.

NAPOLI, Márcio; RAMIREZ, GARCIA, Alejandro Rafael. *Elaboração de um Sistema de Ensino para Surdos que sistematiza o ensino da língua Portuguesa partindo de uma Perspectiva com Libras* – Artigo, citando OLIVEIRA (2001)

PINTO, Sandra Alonso de Oliveira. *Recurso de Informática na Organização e*

Estruturação de Textos Escritos por Alunos Surdos. Projeto de Pesquisa, 1998.

SILVA, Angela Carracho da. A Educação Especial Frente às Novas Tecnologias. Disponível em: <<http://www.niee.ufrgs.br/Icieep/ponencias/dos-6.htm>>. Acesso em: 9 abr. 2002.

SILVA, Rosilene Ribeiro da. *A Educação Escolar do Surdo: Minha experiência de Professora Itinerante da Rede Municipal de Ensino de Campinas/ SP 2003* – Dissertação de Mestrado, Campinas-SP, 2003.

ZYCH, Anízia Costa. *Avaliação do processo de escolaridade da pessoa surda em sua interação no contexto social*. Tese de Doutorado. Universidade de Campinas: 2003.

TANAKA, Eduardo Hideki. *Tornando um Software acessível às pessoas com necessidades educacionais especiais* – citando VALENTE (2000), GIPE (2001). [S.l: s.n.], [19-].

A relevância da Psicologia na educação infantil

BARBOSA, Samyra Nunes Raim¹

RESUMO: O presente artigo discute o tema a relevância da psicologia na educação infantil. A psicologia da educação surge para dar um novo rumo, um novo sentido, à educação e para ajudá-la ser mais completa na formação do ser humano. A educação não deve se limitar apenas a passar informação, ensinar o conteúdo, disciplinar os alunos, como antigamente, quando eram utilizados métodos agressivos, rudimentares, como a palmatória. O alvo da educação deve ser o aluno, sua formação pessoal, moral, seu caráter, seus sentimentos, suas relações sociais. A infância é uma fase de adaptação, de construção da personalidade, portanto, a psicologia age dando apoio na formação e educação desse ser “criança”.

PALAVRAS-CHAVES: Educação Infantil, Psicologia da Educação, Formação, Relações sociais.

* Graduada em Pedagogia na Universidade Estadual de Montes Claros.

As escolas deveriam entender mais de seres humanos e de amor do que de conteúdos e técnicas educativas. Elas têm contribuído em demasia para a construção de neuróticos por não entenderem de amor, de sonhos, de fantasias, de símbolos e de dores. (SALTINI *Apud* KRUEGER)

O interesse por esse assunto surge por uma admiração profunda à psicologia, ao perceber a necessidade de se compreender mais o universo infantil para se ter êxito na sua educação e no momento que, em sala de aula, ao estudar grandes nomes da história da pedagogia (Pestalozzi, Rousseau, Froebel, Dewey, Herbart ...) descubro que estes, desde antigamente, falavam que era preciso “psicologizar a educação”, ou seja, educar tendo um conhecimento intuitivo ou empírico dos sentimentos do outro, compreender os comportamentos humanos.

O objetivo deste artigo é discutir e entender a fundamental importância da psicologia na educação infantil, tendo como base teórica as ideias de vários autores.

Considero este estudo de extrema importância, principalmente nos dias de hoje em que o mundo das escolas está tão violento e que é preciso formar seres humanos de verdade, amorosos, sensíveis, solidários, quebrando, assim, a frieza das relações sociais no mundo moderno capitalista.

Começo, então, definindo alguns conceitos. A infância é um período de adaptação ao meio físico e social. E conforme ensina Jean Piaget (1998, p.154), “ educar é adaptar o indivíduo ao meio social ambiente”. Segundo Moreno e Cubero, (1995, p. 199)” [...] a escola é por excelência, a instituição encarregada da transmissão dos conhecimentos e valores da cultura e, portanto, de preparar as crianças para o desempenho adequado do papel do adulto ativo nas estruturas sociais estabelecidas”.

A escola é um agente socializador, pois tem como função formar e organizar o ser social em cada um de nós, de modo a desenvolver e promover alguns estados físicos, intelectuais e morais que a sociedade exige que um indivíduo tenha. A criança muito indefesa, com grande capacidade de aprendizagem, tem várias necessidades básicas que irão ser saciadas somente pela sociedade. E essa socialização envolve a aquisição da cultura, das ideologias, das leis, dos hábitos, das condutas consideradas “certas” pela sociedade e assim essa garante sua perpetuação e desenvolvimento.

Desde o início dos tempos, a educação está ligada à psicologia. Todos os conceitos e formas de educar, possuem algum termo psicológico, como: sentimentos, atitudes, interesses, aptidões, personalidades, dentre outros. E todos os métodos pedagógicos precisam da psicologia para serem eficientes, atender as necessidades das crianças. Já observava Pestalozzi e Herbart que era preciso “psicologizar a educação” (LOURENÇO FILHO, 1978), ou seja, ter como parte efetiva da ação de educar uma criança, a necessidade primeira de conhecê-la. A educação tradicional sempre considerou a criança como um adulto pequeno, ignorante, que pensa como adulto, mas não tem conhecimento, sendo necessário educá-la, passar para ela o conhecimento considerado necessário pela sociedade. Mas descobrem que o pensamento da criança é qualitativamente diferente do nosso, então surge a escola moderna e para essa é de fundamental importância saber qual é a estrutura de pensamento da criança e qual a relação existente entre a mentalidade infantil e a adulta. A escola moderna busca encontrar meio e métodos convenientes para ajudar a criança a constituí-la ela mesma, ou seja, ser coerente intelectual e moralmente. (PIAGET, J.1998) A finalidade da educação é alterar, mudar o comportamento e a experiência do aluno,

sendo necessário que a psicologia entre como apoio nessa ação para que se tenha um conhecimento prévio do aluno, de seus problemas, dificuldades, de sua personalidade, de suas peculiaridades. Surge, então, a Psicologia da Educação.

Pestalozzi, um dos precursores da psicologia da educação, observa que cada criança tem suas peculiaridades, que cada uma tem uma maneira própria de aprender e cria os estágios de desenvolvimento da criança. Para se tornar mais eficaz o trabalho da educação infantil, Piaget estudou esses estágios da Psicologia do Desenvolvimento, e diz que o desenvolvimento da criança é dividido por fases, e estas são estruturas cognitivas, ou seja, estruturas referentes ao conhecimento, comum em todos e evoluem progressivamente. A 1ª é fase sensório-motora, do nascimento aos 18 meses (essencialmente intuitiva), a 2ª é a fase das operações concretas, de 6 à 12-13 anos (representações imediatas, construção da inteligência operatória) e a 3ª é a fase das operações formais, acima de 12-13 anos (hipóteses, construção da inteligência abstrata). (FOULIN e MOUCHON, 2000). O desenvolvimento mental é composto por dois princípios: o cognitivo e o afetivo. Já Vygotsky estudou mais profundamente sobre as estruturas cognitivas, focalizando mais as funções mentais (que, para ele, são os pensamentos, memória, percepção e atenção) e a consciência.

Há crianças que se adaptam à escola rapidamente, que aprendem com facilidade, que fazem amizade e se relacionam bem com os colegas, e há também as que agem ao inverso disso. E o professor para saber lidar com essas diferenças, saber de que forma será ensinado o conteúdo, de que forma irá relacionar-se com esse ou aquele aluno, é imprescindível que saiba o que provocou, talvez, a dificuldade em um certo aluno, entra aí a psicologia. A psicologia vai

buscar resposta para as dificuldades e diferenças nas condutas individuais, embora muitas vezes essa resposta estará não somente aí, mas também no elo existente entre a criança e sua origem social, sendo mais pertinente então uma abordagem sociológica ou ainda a resposta para essa dificuldade estará no tipo de estruturação familiar. O tipo de estruturação familiar também é perfeitamente relacionada ao tipo de diferenças ou dificuldades individuais das crianças. Na área da educação infantil, o papel da psicologia é primeiramente detectar o mais rápido possível as crianças que não estão conseguindo acompanhar o processo de escolaridade “normal”, descobrir o porquê disso, e a partir daí mostrar para os professores, para o diretor, o supervisor, e outros as providências a serem tomadas para solucionar esses problemas e outros mais. Os psicólogos que atuam nessa área podem fornecer atividades e materiais que ajudem na aprendizagem desses alunos. Outro papel importante que a psicologia assume na educação é compreender e oferecer amparo e condições para que as crianças que convivem com problemas extra-escolares, como: brigas em casa, alcoolismo, falta de presença familiar do pai ou da mãe, drogas, prostituição etc, possam sair dessas situações vitoriosas e saibam lidar com a realidade da vida. Em uma sala de aula, existem várias crianças, cada uma com suas peculiaridades, suas dificuldades e diferenças individuais, portanto, a psicologia também atua auxiliando os professores para terem um olhar mais específico, para que saibam que cada um em particular tem seu processo de aprendizagem e, a partir daí, respeitar a maneira própria de cada um conviver e relacionar-se com as outras pessoas, de demonstrar seus sentimentos e prestar mais atenção às necessidades particulares de cada criança.

Uma das principais defesas da psicologia é a importância da afetividade no desenvolvi-

mento mental da criança, pois é uma condição necessária na construção da inteligência. Krueger, M. F., em seu artigo sobre a relevância da afetividade na educação infantil, encontrou, no dicionário Aurélio (1994), como definição do verbete afetividade: “Psicol. Conjunto de fenômenos psíquicos que se manifestam sob a forma de emoções, sentimentos e paixões, acompanhados sempre da impressão de dor ou prazer, de satisfação ou insatisfação, de agrado ou desagradado, de alegria ou tristeza”. Toda pessoa e principalmente a criança tem a necessidade de ser amada, compreendida, acolhida, respeitada, ouvida, pois essas demonstrações de carinho e afeto despertam nelas um interesse maior, uma curiosidade para o novo, para o mundo, para a vida e para o aprendizado. Segundo Piaget (1962), o psicólogo francês Wallon acha que a emoção é a fonte do conhecimento. A afetividade pode incentivar e acelerar ou retardar e atrapalhar a aquisição de conhecimentos, sendo uma ajuda e não uma causa para a formação das estruturas cognitivas. Uma criança, por receber carinho, atenção, amor, é mais motivada do que outras, acelerando assim seu processo de aprendizagem, e esta entendendo de maneira mais rápida que, por exemplo, $5+6=11$. Mas, uma outra criança, que por vários motivos a afetividade provocou desvios e retardamento, seu processo de aprendizagem será mais lento. No entanto, mais cedo ou mais tarde, esta também irá aceitar que $5+6=11$.

A criança, quando entra na escola, deve ser bem acolhida, pois é um dos primeiros contatos dela fora do círculo familiar. A escola deve oferecer uma base sólida para que a criança se sinta segura e protegida. O professor estabelece com seu aluno e vice-versa uma intensa relação de afetividade, por isso deve demonstrar certas qualidades, como paciência, carinho, atenção, delicadeza, pois assim irá motivar nas

crianças uma maior facilidade de aprendizagem, ao contrário do professor que é autoritário, grosso, impaciente, ditador, desatencioso, esse irá inibi-la, fazendo com que ela tome antipatia da matéria, dificultando a aprendizagem e até a ida para a escola. O professor deve aprender a lidar com o estado emocional da criança, incentivá-la na busca do conhecimento e ter sensibilidade para perceber suas necessidades, que se manifestam de diferentes maneiras e em diferentes idades. Krueger, M. F., em seu artigo, expõe as ideias de Saltini, quando este afirma que é necessário também que o professor tenha serenidade, estimule e encoraje as crianças a descobrir e inventar, mantenha um diálogo frequente com elas, respeite e valorize a opinião de cada uma, sem ressaltar mais uma que a outra ou fazer comparações, e principalmente que dê atenção particular a cada uma.

Neste caso, o educador serve de continente para a criança. Poderíamos dizer, portanto, que o continente é o espaço onde podemos depositar nossas pequenas construções e onde elas tomam um sentido, um peso e um respeito, enfim, onde elas são acolhidas e valorizadas, tal qual um útero acolhe um embrião (SALTINI, 1997, p. 89 *apud* KRUEGER, M. F.).

Quero também ressaltar a importância da autoestima na educação infantil.

A todo momento, a escola recebe crianças com auto estima baixa, tristeza, dificuldades em aprender ou em se entrosar com os coleguinhas e as rotulamos de complicadas, sem limites ou sem educação e não nos colocamos diante delas a seu favor, não compactuamos e nem nos aliamos a elas, não as tocamos e muito menos conseguimos entender o verdadeiro motivo que as deixou assim.

A escola facilita o papel da educação nos tempos atuais, que seria construir pessoas plenas, priorizando o ser e não o ter, levando o aluno a ser crítico e construir seu caminho. (CHARDELLI, 2002 *apud* KRUEGER, M. F.)

A criança que é motivada a fazer uma tarefa, por exemplo, por se considerar capaz de realizá-la, buscando o sucesso, aumentará sua autoestima, que deve ser acompanhada de uma necessidade de autodeterminação.

Concluo, portanto, que é imprescindível a necessidade de se ter nas escolas de um modo geral, mas principalmente nas escolas infantis, por serem a base, o primeiro contato das crianças fora do círculo familiar, a presença de uma ciência que estuda os fenômenos psíquicos, do comportamento, que busca compreender a mente humana, as dificuldades e diferenças individuais, como uma aliada na educação ou na formação da criança.

O papel da psicologia não se restringe apenas em fornecer dados, detectar problemas, e buscar maneiras de resolvê-los, mas também contribuir na validação de métodos pedagógicos, ou seja, dizendo se tais métodos irão atender às necessidades das crianças.

[...] a pedagogia moderna não saiu de forma alguma da psicologia da criança, da mesma maneira que os progressos da técnica industrial surgiram, passo a passo, das descobertas das ciências exatas. Foram muito mais o espírito geral das pesquisas psicológicas e, muitas vezes também, os próprios métodos de observação que, passando do campo da ciência pura ao da experimentação, vivificaram a pedagogia (KRUEGER, M.F. *Apud* PIAGET, J 1985, p. 148).

Sendo assim, o pedagogo e o psicólogo ou o psicopedagogo devem trabalhar juntos na concepção de materiais, de métodos, de práticas de ensino, na elaboração dos programas e atividades lúdicas para que as diferenças e dificuldades individuais possam ser retratadas nesses métodos, que seriam

repassados para os professores executarem, facilitando e acelerando o desenvolvimento escolar da criança.

REFERÊNCIAS

- KRUEGER, Magrit Froehlich. *A Relevância da Afetividade na Educação Infantil*. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br>>. Acesso em: 15 jun. 2007.
- PIAGET, Jean. *Psicologia e Pedagogia*. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1998. 184 p.
- FOULIN, Jean-Noel e MOUCHON, Serge. *Psicologia da Educação*. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000. 126 p.
- MORENO, Maria Carmen e CUBERO, Rosario. *Relações Sociais nos Anos Pré-escolares: Família, Escola, Colegas*. In: COLL, César ; PALACIOS, Jesús e MARCHESI, Alvaro, org. *Desenvolvimento Psicológico e Educação - Psicologia Evolutiva*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995. 356 p.
- FILHO, Lourenço. *Introdução ao Estudo da Escola Nova*. São Paulo: Melhoramentos, 1978. 271 p.
- CHARDELLI, Rita de Cássia Rocha. *Brincar e ser feliz*. Disponível em: <<http://7mares.terravista.pt/forumeducacao/Textos/textobrincareserfeliz.htm>>. Acesso em: 15 jun 2007.
- DICIONÁRIO AURÉLIO. Novo Dicionário da Língua Portuguesa. 1 cd-rom. [S.l.]: Editora Nova Fronteira, 1994.
- SALTINI, Cláudio J. P. *Afetividade & inteligência*. Rio de Janeiro: DPA, 1997.

Gerundismo: como atender sem se comprometer

RENNÓ, Oscar Martins¹
LAUTON, Nely Rachel Veloso²
SANTOS, Carlos Machado³

RESUMO: Quando no Brasil, alguém ao telefone lhe diz: “Vou estar transferindo sua chamada para que alguém possa estar te atendendo”, tenha certeza, você está sendo vítima da síndrome do gerundismo. Esse modo irritante de falar, peculiar dos *Call Centers*, que hoje não se restringe mais a eles e invade todo tipo de atendimento, seja o comércio ou mesmo no serviço público, tem causado estranhas reações. Será o gerundismo erro de gramática? Será um vício maldito como alguns afirmam? São muitos os que acham que se trata de tradução errada dos scripts importados pelos *Call Centers*, mas parece que há muito mais que isso. E não basta saber o que é e de onde vem, é preciso saber por que esses jovens falam assim, de forma tão estranha aos nossos ouvidos.

PALAVRAS-CHAVES: Gestão, Teleatendimento, Telemarketing, Gerúndio, Gerundismo.

¹ Doutorando pela UTAD – PT, Mestre em Administração pela FUMEC - MG (2007) e graduado em Administração de Empresas pela UNIMONTES - MG (1981), professor do curso de Administração e do curso de Engenharia de Produção da Faculdade Santo Agostinho - MG.

² Graduação em LETRAS pela Universidade Estadual de Montes Claros (1973), graduação em Língua e Literatura Francesa pela Associação de Cultura Franco-Brasileira (1976), especialização em Redação pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (1986) e professora de Português do curso de Direito da Faculdade Santo Agostinho – MG.

³ Doutor e Agregado em Gestão. Professor da UTAD e Professor Convidado da Universidade Lusófona do Porto. Investigador da GOVCOPP – Unidade de Investigação em Governança, Competitividade e Políticas Públicas.

ABSTRACT: When in Brazil, someone on the phone, tells you: “*Vou estar transferindo sua chamada para que alguém possa estar te atendendo*”, make sure you are the victim of syndrome of gerund.

This annoying way of speaking, typical to Call Center, which today no longer limited to them and invades all types of service, whether trading or even in public service, has caused strange reactions. Is gerund grammar error? It will be a damned addictive as some claim? There are many who think that it is erroneous translation of scripts imported by call centers, but it seems that there is much more than that. And not just know what it is and where it comes from, you need to know because these kids say so, so strange to our ears.

KEY WORDS: Management, Telemarketing.

1 INTRODUÇÃO

“Aqui vai a última flor do Lácio:” Com essa frase, Freire (2001) inicia um dos mais polêmicos temas, na atualidade, da língua Portuguesa no Brasil, só perdendo para a reforma ortográfica de 2009: o gerundismo. Utilizando sempre a estrutura típica do “vício maldito” como ele próprio o denomina, o autor apresenta toda a sua indignação e irritação contra a forma de expressar dos Operadores de Telemarketing, ou Teleadendimento. Para ele, tudo começou quando alguém precisou traduzir os manuais de atendimento por telemarketing. Daí, segundo ele, pensar que “*We’ll be sending it tomorrow*” possa ter o mesmo significado que “Nós vamos estar mandando isso amanhã” foi um passo.

Na campanha lançada por Freire (2003) contra o gerundismo, o autor define o perfil do profissional de Teleadendimento:

E só existe uma forma de descontaminar um gerundista crônico: corrigindo o coitado. Na chinha. Com educação, claro. Por incrível que pareça ninguém usa o gerundismo para irritar. Quando a teleatendente diz ‘O senhor pode estar aguardando na linha, que eu vou estar transferindo a sua ligação’, ela pensa que está falando bonito. Por sinal, ela não entende por que ‘eu vou estar transferindo’ é errado e ‘ela está falando bonito’ é certo. O que só aumenta a nossa responsabilidade como vigilantes e educadores. O importante é nunca deixar barato. Se alguém vier com gerundismo para cima de você, respire fundo – e eduque a criatura. ‘Não, eu não posso TÁ ASSINANDO aqui. Mas, se você quiser, eu posso ASSINAR aqui, com o maior prazer’. ‘Não, minha filha. Eu não vou TÁ EXPERIMENTANDO nada em provador nenhum. Eu vou é trocar de loja!’ (FREIRE, 2003).

Em sua indignação, e sempre em tom irônico, chega a convocar o governo a participar de sua campanha:

O governo poderia fazer de 2004 o Ano Oficial de Combate ao Gerundismo. Um bom começo

seria proibir o gerundismo em todas as declarações do Executivo (presidente: metáfora, tudo bem. Gerundismo, não!). Gerundismo poderia dar pontos na carteira de motorista. Poderia aumentar a alíquota do Imposto de Renda do infrator. As universidades públicas poderiam inovar o sistema de cotas. Que tal: 100% das vagas para não-gerundistas?!! (FREIRE, 2003).

Por incrível que pareça, atendendo ao apelo dos *indignados* com o gerundismo, o governador do Distrito Federal, José Roberto Arruda, em tom de arrogância e incompetência, decretou a demissão do gerúndio no serviço público do Distrito Federal:

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
DECRETO Nº 28.314, DE 28 DE SETEMBRO
DE 2007.
Demite o Gerúndio do Distrito Federal, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 100, incisos VII e XXVI, da Lei Orgânica do Distrito Federal, DECRETA:

Art. 1º - Fica demitido o Gerúndio de todos os órgãos do Governo do Distrito Federal.

Art. 2º - Fica proibido a partir desta data o uso do gerúndio para desculpa de INEFICIÊNCIA.

Art. 3º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º - Revogam-se as disposições em contrário.

JOSÉ ROBERTO ARRUDA
Governador

Publicado no DODF de 01.10.2007, p. 19.

FIGURA 1: Decreto do Distrito Federal

Fonte: <http://www.tc.df.gov.br/silegisdocs/distrital/gdf/decretos/2007/dec-2007-28314-500.htm> acesso em 17-12-2010

Assustados com a reação da comunidade formadora de opinião nas mais diversas mídias, a ABT – Associação Brasileira de Telesserviços, conforme Serafim (2008) afirma, lançou uma cartilha “recomendendo” a não-utilização do “gerundismo” nas Centrais de Relacionamento com o cliente. Informa ainda que existem empresas, como

a Atento Brasil S/A, grande multinacional que tem várias filiais no Brasil e no mundo, uma das maiores empresas em contact center, que premia seus funcionários que não utilizam o “gerundismo” durante o atendimento ao cliente. A Atento Brasil S/A e outras empresas do ramo criam campanhas de incentivo com benefícios em dinheiro, folgas, para quem cometer menos “infrações” dessa natureza.

A campanha dos indignados tem muitos adeptos, alguns renomados como Veríssimo (2008), que classifica o gerúndio como endorréia:

Atribui-se a proliferação do gerúndio no português brasileiro à influência do inglês, que teria provocado o gerundismo, ou o hábito de empregar o gerúndio mesmo quando não cabe ou não se deve. Existe até um nome para o uso excessivo do gerúndio: endorréia. Uma palavra suficientemente horrível para fazer os portugueses se sentirem vingados por tudo que fizemos com a língua do Cabral. Digam o que disserem, de endorréia eles nunca sofreram (VERISSIMO, 2008).

Já a professora Piacentini (2002), em seu artigo sobre gerundismo e endorréia, entende que há distinção entre endorréia e gerundismo, mantendo, no entanto, a mesma aversão pelo seu uso exagerado:

Dizem que a endorréia é francesismo. Já o gerundismo é atribuído à influência do idioma inglês no Brasil. Seria uma tradução malfeita de “I am going to do something” [literalmente: Estou indo fazer algo], ou então a tradução ao pé da letra de um futuro muito usado pelos americanos: “We will be sending you the catalog soon”, que se pode traduzir por “Nós estaremos lhe enviando o catálogo em breve”, ou melhor, “Nós lhe enviaremos...”, ou ainda, “nós vamos lhe enviar o catálogo...”, sem se precisar da fórmula Nós vamos estar lhe enviando (PIACENTINI, 2002).

Outros autores, como Santos (2002), têm postura indiferente a toda essa indignação.

Entende o gerundismo como forma inovadora que está ocupando o espaço na fala informal, e que as inovações linguísticas são trazidas pelos mais jovens e vão sendo incorporadas à língua nos mesmos moldes que outras que ocorreram no passado, e que é muito natural que ocorram.

Loiola (2008), também apresenta postura mais contemporânea e crítica aos conservadores, informando que a nossa língua está sempre em obras e conclama a todos para observarem as forças que moldam o Português do Brasil e, ainda, que “os brasileiros de hoje dificilmente se entenderiam com os do ano 2500 – ou com portugueses de 1500”, tamanha a velocidade das transformações que sofreu e vai sofrer esse nosso idioma. Esclarece ainda a autora que o português do Brasil é como se fosse uma sopa, eternamente no fogo, que recebe ingredientes e temperos e ao longo do tempo vai tendo o seu sabor alterado. Palavras nascem, crescem ou se encurtam, se combinam, mudam de sentido e de pronúncia e, um dia, morrem. Que gosto isso vai ter, ela não garante.

Existem ainda autores, como Fernandes (2008), que veem as colocações de Freire como “tratamento condenatório e preconceituoso”. Para ela, é da gramática que advém o conceito de erro, ou seja, tudo aquilo que foge à variedade que foi eleita como exemplo de boa linguagem, mas que só seria erro a ocorrência de formas ou construções que não fazem parte, de maneira sistemática, de nenhuma das variantes de uma língua. Com essa concepção, surge o preconceito linguístico, que está diretamente relacionado com a classe social do falante: quanto maior o poder e as condições sociais do falante, mais prestígio tem a variante que fala. E conclui seu pensamento em um desabafo:

Em nome da boa língua pratica-se a injustiça social, muitas vezes humilhando o ser humano por meio da não aceitação de um de seus bens culturais mais divinos: o domínio inconsciente e pleno de um sistema de comunicação próprio da comunidade ao seu redor. E mais do que isto: a escola e a sociedade – da qual a escola é o reflexo ativo – fazem associações perversas, sem respaldo linguístico estrutural, entre o domínio de determinadas formas linguísticas e beleza ou feiúra; entre domínio de determinadas formas linguísticas e elegância ou deselegância; entre domínio de determinadas formas linguísticas e competência ou incompetência; entre o domínio de determinadas formas linguísticas e inteligência ou burrice.

E afinal, o que é o gerundismo?

2 GERUNDISMO: ORIGEM E USO

Para entendermos melhor o fenômeno “Gerundismo”, é preciso antes entender a origem e os caminhos de marginalidade linguística percorridos pelo gerúndio ao longo da história da Língua Portuguesa. Segundo Serafim (2008), o gerúndio é uma forma nominal herdada do latim, que passou pelo português arcaico e pelo português moderno, embora muitos acreditem ser uma inovação do português contemporâneo e condenam o seu emprego também em estruturas monoverbais, reproduzindo um desejo “estilístico” dos gramáticos que sempre tiveram dificuldade de aceitar o seu emprego na língua portuguesa. Conforme Serafim (2008), no português brasileiro contemporâneo, existem três formas nominais: infinitivo, particípio e gerúndio. Esses três tempos verbais eram denominados, na gramática clássica, de formas infinitas – também chamadas de “verbóides” –, contrastando com os demais tempos verbais, conhecidos como formas finitas, pertencentes aos modos do

indicativo, subjuntivo e imperativo; sempre referidas a uma das três pessoas do discurso.

Segundo Lima Coutinho (1976)⁴ *apud* Serafim (2008), o gerúndio é forma verbal altamente produtiva, desde os primórdios do latim clássico, passando pelos variados romances (processo de transição do latim clássico para as línguas românicas), até chegar às formas arcaicas das línguas românicas ou línguas neolatinas. O latim clássico era uma língua artificial, rígida, imota. Por isso mesmo que não refletia a vida trepidante e mudável do povo. Por essa razão, pôde permanecer, por tanto tempo, mais ou menos estável. É provável que as mudanças pelas quais o gerúndio passou no latim tenham sido mais recorrentes no latim vulgar do que no latim clássico, em virtude do caráter coloquial e dinâmico daquele em detrimento deste. Esse latim vulgar era o latim falado pelas classes inferiores da sociedade romana inicialmente e depois por todo o império romano.

Após a formação das línguas românicas, em especial, no caso da língua portuguesa, conforme Serafim (2008), no período arcaico (denominação dada aos primeiros registros escritos da língua portuguesa em Portugal), o gerúndio aparecia tanto em estruturas monoverbais; ou seja, sem o acompanhamento de outros verbos, portanto, sem fazer parte de locuções e/ou perífrases verbais; quanto em estruturas locucionais e/ou perifrásticas, o que continuou acontecendo durante o português moderno (período subsequente ao português arcaico) e ainda se verifica no português atual. O gerúndio, em sua morfologia, sempre assumiu variados papéis sintáticos. O mesmo ocorria e ainda ocorre com o infinitivo e o particípio, nos diversos

⁴ LIMA COUTINHO, Ismael de. *Pontos de Gramática Histórica*. 7. ed. revista. Rio de Janeiro: Ed. Livro Técnico S/A – Indústria e Comércio, 1976.

períodos históricos da língua portuguesa e do latim. Outras formas nominais não se perpetuaram na passagem do latim para o português, mas também tiveram variados empregos. Algumas dessas formas nominais foram sendo substituídas por outras formas nominais, como no caso do gerúndio que, na língua portuguesa, teve alguns de seus usos absorvidos pelo gerúndio.

O gerúndio não deixou em português nenhum traço de sua antiga acepção verbal. Legou-nos apenas seu valor nominal, representado em nossa língua por substantivos (oferenda, propaganda, agenda, etc.) e adjetivos (nefando, venerando, moribundo, etc.). (SOUZA, (2003)⁵ apud Serafim (2008).

Alguns empregos do gerúndio surgiram no português arcaico, conforme afirma Serafim (2008), perpassaram pelo português moderno e ampliaram seu leque de atuação no português contemporâneo. Outras construções não se perpetuaram e mais outras surgiram no português contemporâneo e não se tem registro no português arcaico. O gerúndio, tanto em estruturas monoverbais, quanto em perífrases, sempre existiu na história da língua Portuguesa, portanto, não se trata apenas de modismo, muito menos de estrutura importada de outros idiomas, embora, necessariamente não significa que tais fatos também não tenham ocorrido.

Segundo Santos (2002), a primeira construção perifrástica, surgida no latim clássico, era formada pela combinação do futuro no participípio ativo em -urus acompanhada das formas de sum: facturum sum, eram, ero, etc. O sentido mais comumente atribuído a essa construção já era de iminência. Além disso, investigadores percebiam, em certos exemplos, sentido de

intencionalidade e/ou destino. Nas línguas modernas, o futuro perifrástico está marcando sequências temporais, ao invés do domínio exclusivo das formas sintéticas. A perífrase formada com *ir* surgiu no Espanhol, Francês e Português a partir dos séculos XIII e XIV. Na língua inglesa, o primeiro registro do uso dessa forma data, provavelmente, do ano de 1482. Nas línguas românicas, a construção passou a ser generalizada na fala coloquial durante o século XVI e XVII. E, como podemos perceber, desde então seu uso tem aumentado.

Perini (1995) *apud* Tafner (2004), ao analisar a frase “Manuel vai estar contando piadas”, afirma o seguinte:

Essa frase é bem formada porque: (a) o Aux no infinitivo (estar) é precedido de uma forma de *ir*, e o Aux no gerúndio é precedido de uma forma de *estar*, e (b) o infinitivo vem antes do gerúndio. Qualquer desobediência a essas regras dá como resultado uma frase mal formada ou, então, uma frase onde os dois verbos não formam um predicado complexo.

Tafner (2004) justifica-se informando que as formas verbais que exprimem o tempo futuro do presente são aqui analisadas sob perspectiva sociofuncionalista. No domínio da sociolinguística laboviana, consideramos a noção de regra variável: quando há duas ou mais formas distintas de se transmitir o mesmo significado referencial, em mesmo contexto, elas podem ser tomadas como variantes linguísticas. Trata-se, portanto, de se observar as formas verbais alternantes, descritas acima, como variantes para denotar o tempo futuro. E, cientes de que lidamos com uma função comunicativa discursiva, mergulhado também no quadro do funcionalismo linguístico. Porém, visto que

⁵ SOUZA, Mariza Mencialha (UFRJ). Formas Verbo-Nominais Latinas - Ressonâncias em Português. In : CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA, 7., 2003, Rio de Janeiro. Anais eletrônicos... Rio de Janeiro: UFRJ, 2003. Disponível em: < <http://www.filologia.org.br/viiicnlf/anais/caderno11-08.html> >. Acesso em: 23 out. 2007.

a função de expressar o futuro do presente é prioridade e que camadas variantes parecem disputar essa função, assume postura mais inclinada ao funcionalismo. Essas considerações permitem que nossa variável dependente seja recortada a partir da função futuridade em relação ao momento de fala, isto é, as variantes isoladas, mediante teste de substituição, devem compartilhar, no mesmo contexto de uso, o mesmo valor temporal de futuridade, tendo como ponto de referência o momento de fala.

Para Tafner (2004), todos os futuros passam por uma fase de funcionamento na qual expressam intenção, primeiro do falante, e depois do agente do verbo principal. O senso de intenção é inferível a partir do uso de um modal, especialmente na primeira pessoa. Fica evidente, portanto, a importância do senso de intenção do falante quanto àquilo que enuncia como ação no futuro. É a partir da convicção do falante que se tem como certa ou incerta a ocorrência do evento. Assim a subjetividade tem papel fundamental sobre a declaração do falante a respeito de eventos futuros. Consequentemente é válida também a hipótese de que as primeiras pessoas transmitam maior comprometimento acerca daquilo que é enunciado. Nesse sentido, está correto apontar que o comprometimento e a noção de certeza do falante encontram-se associados com o emprego da locução verbal vou – R, nas primeiras pessoas. Portanto, é factível a associação do uso das locuções estar – NDO, com a falta de comprometimento do falante com o discurso proferido.

A associação do gerundismo com o comprometimento, a que se refere Tafner (2004), vem de encontro com Pereira Jr (2010) em seu artigo “O Gerúndio é só o pretexto”, em que o autor afirma que o gerundismo joga luz sobre o artificialismo nas relações sociais e é um vício de linguagem que simula a formalidade e evita

compromisso com a palavra dada. Quando respondemos ao telefone “vou estar passando o recado”, forçamos a barra para que o recado, que potencialmente tem tudo para ser dado, não tenha mais prazo de validade. Porque os mecanismos linguísticos são acionados pela intenção, é possível obter efeito pragmático na locução do gerúndio de atenuar o compromisso com a palavra dada. Quando se diz “vou passar seu recado”, a referência é a ação em si. Não se atém à sua duração. Com isso, é amarrado um compromisso. A ação é indicada ali, pura e simplesmente. Garante que ela se cumprirá. Ao usar o gerúndio, deixa de referir-se puramente à ação e incorpora-se o aspecto verbal durativo. A ênfase passa a ser outra. Comunica-se que até encontrará tempo para fazer a ação, mas seu foco não está mais nela. O descompromisso que essa atitude implica pode ser atribuído a uma duração que é falsa. Permite, por tabela, que qualquer um drible seu interlocutor, sem parecer ofensivo nem indelicado.

Para Pereira Jr (2010), o gerundismo se propagou como traço de quem se ocupa em encontrar formas de polidez para relacionar-se. Como não tem versatilidade de uso da língua, essa pessoa aposta na fórmula ritualizada, na presunção de que aquilo é gentileza chique. O fato é que se trata de expressão que não circula na língua culta escrita e, mesmo na língua popular, ela não circula com espontaneidade. Parece ser mais forma artificial e planejada que proliferou em ambientes formais antes de tomar as ruas. Ninguém diz “vamos estar tomando uma cervejinha na esquina”. O emprego abusivo do gerúndio é próprio das situações formais. A pessoa, por vezes, evita dizer de forma direta que vai resolver uma questão no momento e, ao mesmo tempo, parece não querer estabelecer data para fazê-lo. Talvez ela se veja apenas como peça de uma engrenagem burocrática e, portanto, desprovida do poder de tomar decisões. O

gerundismo permite dizer algo aparentemente educado ao cliente, mas que na verdade não implica em real compromisso. E o gerundismo parece atender a essa demanda.

3 ATENDIMENTO DE SERVIÇOS POR TELEFONE

Como visto até o momento, o gerundismo, ao contrário do que apregoa determinado segmento da mídia, não teve origem apenas nas traduções equivocadas dos manuais de telemarketing. Se assim fosse, as campanhas promovidas pelos *gerundiofóbicos*⁶, as orientações da Associação Brasileira de Teletendimento, e os esforços das grandes operadoras de Teletendimento em treinar e premiar os seus operadores que não fazem uso do “vício maldito” de Freire, teriam resolvido. O gerundismo é maior que isso e já se encontra enraizado onde menos se espera. Os estudos de Tafner (2004) foram extraídos dos discursos proferidos nas sessões plenárias das Assembleias Legislativas dos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul, e apresentaram resultados preocupantes com o uso da forma ESTAR – NDO. Embora predomine o Futuro

Sintético (51%), considerando o nível intelectual dos oradores, a preocupação de serem observados por um público extremamente crítico com tudo que se diz nessas casas e, ainda, por poderem contratar especialistas em linguística para revisarem seus discursos – o que normalmente fazem – o índice encontrado (10%) mostra-se significativo e preocupante (para os *gerundiofóbicos*, é claro).

Contudo, o gerundismo, nessa forma cansativa e irritante a que se refere Freire, pelo menos como fenômeno (se assim poderíamos dizer) é muito recente, embora o serviço (Teletendimento) já nos acompanha há mais de cem anos. Mesmo que as empresas de Call Center e os consultores de Marketing queiram diferenciar o “produto” que vendem do que já existia, os serviços de Teletendimento já faziam parte da cultura brasileira de prestação de serviços. É de fato patente e inquestionável que os serviços telefônicos, desde os mais remotos momentos da história de sua criação, sempre foram serviços de Teletendimento. As antigas centrais telefônicas manuais, conforme observado na figura 2 a seguir, comprovam essa afirmação.



FIGURA 2: Central Telefônica Manual de Itapetinga.
Fonte: Google imagens.

⁶ Gerundiofóbicos: termo citado por Serafim (2008) com a junção das palavras gerúndio ou gerundismo + fobia.

A Figura 3 a seguir mostra com mais detalhe a Mesa da Central Manual de Telefonia.



FIGURA 3: Detalhes da mesa de telefonista.

Fonte: Google imagens.

A mesa era composta de um painel vertical que continha posição para cada terminal telefônico existente na central, composto por um furo para receber uma pega e uma minúscula lâmpada sinalizadora acima. Esses elementos eram dispostos de tal forma que a telefonista podia identificar, numericamente, a posição de cada assinante.

Na plataforma horizontal, existia um conjunto de pegas compostas por duas pegas alinhadas frontalmente, sendo uma de atendimento e a outra de chamada, ambas ligadas por um cordão trançado e conectadas a uma chave de quadro de posições alinhada às pegas, de forma que facilmente a telefonista identificava, até mesmo sem olhar, as pegas e as chaves correspondentes. A chave, na posição de repouso (posição 0) fazia a conexão das duas pegas e nas posições 1 (de atendimento) e 2 (de chamada) o fone de ouvido da telefonista também ficava conectado. Sempre de olho no painel vertical, a telefonista observava a chegada da chamada,

que era sinalizada pelo acendimento da lâmpada correspondente, de forma que ela podia identificar o número do telefone chamador. Com um jogo de pegas livre, ela conectava no painel a pega de atendimento ao telefone chamador (logo abaixo da lâmpada acessa). Virando a chave correspondente para a posição 1 (para trás) ela atendia o cliente. Conversava com ele, identificava com que número ele queria falar, e visualmente verificava se este estava livre. Estando livre, com a outra pega (de chamada) conectava o cliente desejado e virando a chave para a posição 3 (posição de campainha, à frente da posição 2), ela o chamava. Ao atender, a luz correspondente se acendia e a telefonista, com a chave na posição 2, falava brevemente com o cliente chamado, informando-o da existência da solicitação. Em seguida, retornava a chave para a posição 0 (de repouso), desligando o seu fone de ouvido e liberando a comunicação entre os dois clientes. Quando os clientes terminavam a chamada, punham os telefones no gancho e as luzes no painel vertical, que ficaram acessas durante toda a chamada, se apagavam. Era o sinal visual para a telefonista liberar as pegas, e retorná-las ao estado de repouso, pronta para novo atendimento com aquele jogo de pegas e chaves. O número máximo de chamadas possíveis era o número de jogos de pegas e chaves de que a telefonista dispunha, independentemente da quantidade de clientes a que ela tinha acesso no painel vertical. Essas mesas eram replicadas de diversas maneiras e modalidades (total ou parcial), de forma que poderiam trabalhar várias telefonistas num mesmo conjunto de assinantes.

Não há dúvida, portanto, de que o Teletendimento teve seu nascimento, em primeira instância, nas empresas de telefonia, ainda no século XIX. Só como exemplo, em 1883, o Rio de Janeiro já possuía cinco estações de 1.000 assinantes

cada e, ao terminar o ano, estava pronta a primeira linha interurbana ligando o Rio de Janeiro a Petrópolis⁷, uma das primeiras do mundo, isso porque Dom Pedro II foi um dos maiores incentivadores da nova tecnologia, e o Brasil, um dos primeiros países a instalar essa modalidade de serviços depois dos Estados Unidos.



FIGURA 4: Encontro de D. Pedro II com Graham Bell em 1876.

Fonte: Portal São Francisco disponível em: <<http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/historia-do-telefone/historia-do-telefone-18.php>>.

4 PADRONIZAÇÃO E FRASEOLOGIA, MAIS QUE UMA TÉCNICA, UMA NECESSIDADE

Naturalmente, existiam mesas diferentes para serviços diferentes, como mesas para ligações locais e mesas para ligações interurbanas. As ligações interurbanas eram mais sofisticadas e exigiam outras atividades de controle e registro das chamadas. Para isso, a telefonista emitia um bilhete para cada chamada, onde registrava com detalhes a origem e o destino, o número do telefone que solicitou a chamada e o número do telefone chamado, a hora e data do início e do término da chamada, além de outras

questões que iam além da chamada em si, como, por exemplo, se era feriado, se a ligação era noturna, etc.. Isso porque tais informações eram necessárias para a emissão das faturas de cobrança a serem emitidas aos clientes do serviço. Outros serviços, com o tempo, também foram sendo agregados, tais como serviço despertador, chamadas diferenciadas pessoa a pessoa, de tal forma que a atividade de telefonista foi sofisticando-se com graus de complexidade cada vez maiores.

Hoje observamos as constantes reclamações dos operadores de Teletendimento com relação à pressão a que são submetidos, quando as filas de espera de atendimento aumentam. Essa pressão é reconhecida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, quando descreve em seu portal as características do trabalho⁸. Mas isso não é novidade, a atividade de telefonista sempre foi assim: submetida à pressão enorme no trabalho pelas mesmas razões dos atendentes de Teletendimento de hoje, e em casa também, uma vez que era obrigada a trabalhar em regime de escala de revezamento extremamente exaustiva, principalmente quando era casada e tinha filhos, isso numa época em que as mulheres eram reprimidas pela sociedade como um todo.

As telefonistas pertenciam em geral à classe operária, moças humildes de instrução mediana, o suficiente para saber dialogar com o cliente, anotar recados ler instruções, etc.. Trabalhavam em rigoroso regime hierárquico sob a égide do relógio. A pressão profissional era tão grande que o legislador brasileiro concedeu à classe vantagens especiais, como turno reduzido de 6 horas e aposentadoria precoce aos 25 anos de profissão, enquanto

⁷ Fonte: Portal São Francisco - A história do telefone, disponível em <http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/historia-do-telefone/historia-do-telefone.php>.

⁸ Fonte: Classificação Brasileira de Ocupações – Portal do Trabalho e Emprego, disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTituloResultado.jsf>

as demais trabalhadoras totalizavam 8 horas diárias e se aposentavam somente depois de cumprir 30 anos de profissão. A atividade de telefonista, por suas peculiaridades operacionais, foi exaustivamente estudada pelos especialistas do início do século (Tayloristas), com suas pesquisas de tempo e movimento, tudo isso sob a observação constante dos laboratórios Bell, que, assim, procuravam a padronização e a racionalização da atividade em nível mundial, afinal, as telefonistas de cidades e empresas diferentes (países diferentes inclusive) tinham que interagir e se relacionar, e isso exigia o mínimo de padrão possível. Os critérios de cobrança, as técnicas de atendimento tinham de ser correlatas para possibilitar eficiente comunicação e faturamento cruzado entre as operadoras.

A partir da segunda metade do século XX, as centrais telefônicas locais, em sua grande maioria, já haviam sido automatizadas e os serviços telefônicos, via telefonista, se restringiam ao atendimento de chamadas interurbanas e outros, como informações e serviços especiais. A figura 5, a seguir, mostra um desses centros de atendimento interurbano manual. Eram bem organizados, e complexos, e tinham padrão rígido de operação.



FIGURA 5: Centro Interurbano de Atendimento Manual.
Fonte: Google imagens.

As senhoras em pé, que vemos na figura 5, eram as monitoras que gerenciavam pequenos grupos de telefonistas, dando treinamento, quando necessário, instrução e auxílio. Até para ir ao banheiro, as telefonistas tinham de solicitar permissão à sua monitora de plantão. Essas monitoras eram, em geral, experientes telefonistas, que haviam se destacado em sua atividade e, por isso, eram, com o tempo, promovidas a monitoras.

Ao fundo desses enormes salões, existia sempre uma sala isolada com algumas mesas de telefonistas. Era a temida sala de monitoria, onde um grupo de monitoras experientes tinham acesso a todas as posições e aleatoriamente monitoravam (e ouviam) a interação das telefonistas com os clientes e verificavam o uso correto da fraseologia, do tempo gasto, da emissão do bilhete, etc.. A produção da telefonista era apurada a partir do número de bilhetes emitidos por ela. Quanto mais rápida no atendimento, mais bilhetes ela emitia por hora, e a qualidade do atendimento era apurado pela sala de monitoria. As telefonistas nunca sabiam quais delas estavam sendo inspecionadas naquele momento, portanto, o jeito era andar na linha sempre.

Nesse processo de padronização promovida pelos Laboratórios Bell, e disponibilizado para o mundo todo, estava a cartilha de fraseologia, que era traduzido para todos os idiomas com os quais as empresas Bell estavam associadas. Essa cartilha de fraseologia continha um conjunto de frases prontas (padronizadas) a serem utilizadas pelas telefonistas. Por exemplo: a telefonista, quando atendia as ligações, não podia dizer “alô” como todo mundo fazia; a frase padronizada que ela era obrigada a usar sempre era: o nome da operadora, bom dia, boa tarde ou boa noite, conforme o caso e a frase: “Em que posso ajudá-lo”, seguida do

tratamento senhor ou senhora, dependendo da voz percebida do cliente. Ficava assim: se fosse pela manhã e a operadora a Telemig e o cliente homem: “Telemig bom dia, em que posso ajudá-lo, senhor?”. O tratamento com o cliente era sempre senhor ou senhora, não importa se do outro lado da linha estava uma criança ou um jovem. A cartilha de fraseologia era enorme, abrangia as mais diversas situações possíveis, e a telefonista tinha de tê-las na ponta da língua e o uso inadequado de tratamento com o cliente (fora dos procedimentos previstos na cartilha) era severamente punido. Nessas punições valia tudo, desde as punições oficiais, como: advertência verbal (que eram registradas em carta à gerência), cartas de advertência (advertência formal), suspensão e, por fim, demissão; as punições não formais eram corte de folgas, corte de permissões para troca de horário com colegas, etc.; e, por fim, havia também as punições veladas e nunca assumidas via escala de revezamento. Uma telefonista “marcada” poderia ser repetidamente “sorteada” para os piores horários possíveis, como o noturno, ou escalada por “sorteio” para trabalhar sempre que houvesse feriado prolongado. Todas as ocorrências iam para a “ficha profissional” da telefonista e pesavam muito nas eventuais promoções, porque na carreira de telefonista existia uma escala de graduação com pequenas variações, pequena é verdade, mas que poderia, além de oferecer melhoria salarial, abrir a porta para a monitoria, que era uma nova perspectiva de carreira muito desejada por elas. Aí o temor das telefonistas com relação à sala de monitoria.

A tradução das cartilhas de fraseologia para o Português era primorosa, feita com o maior cuidado e atenção. Dificilmente encontraríamos erro de grafia ou concordância, e o

gerundismo, com conhecemos hoje, jamais fez parte delas.

5 ENFRENTANDO NOVOS DESAFIOS

Conforme o MC (2010), nas décadas de 70 e 80, com a forte intervenção governamental no setor, houve crescimento fora do normal. Só como referência, entre 1974 e 1977, dos 2,5 milhões de telefones em serviço, inicialmente, atingiu-se 4,5 milhões. O número de telefones públicos era de apenas 13.000 em serviço e, ao final de 1977, ultrapassou os 31.000 em funcionamento, correspondendo a um crescimento superior ao dobro. Em 1974, o Brasil dispunha de 39.000 canais de voz instalados; esse número, ao final de 1977, chegou a cerca de 115.000, que corresponde ao crescimento de quase três vezes. O sistema DDD - Discagem Direta a Distância, que dispensa o auxílio da telefonia, em 1974 atendia a 156 localidades e, no final de 1977, esse número cresceu para 533 cidades. Quanto aos troncos-trânsito interurbanos, ou seja, a possibilidade de execução do DDD, estes totalizavam 51.000 em 1974, atingindo 216.000 ao final de 1977, apresentando, portanto, crescimento de 4 vezes mais ao valor inicial.

O forte incentivo governamental, aliado ao avanço tecnológico, trouxe evidentes mudanças na prestação do serviço e por consequência no trabalho das telefonistas. A automatização promovida pelo DDD (discagem direta a distância) reduziu drasticamente o número de centrais manuais de interurbano, que, aliado ao forte crescimento do tráfego telefônico, promoveu grandes mudanças na prestação dos serviços, conforme apresentamos a seguir:

TABELA 1
Fenômenos e consequências da expansão e modernização

Fenômeno observado	Consequências e soluções encontradas
Automatização do serviço interurbano (DDD e DDI).	Redução em massa do número de centros de atendimento de interurbano manual.
Crescimento exponencial do tráfego telefônico.	Centralização dos serviços Interurbano manuais. Esforço permanente em direção à automação.
Crescimento exponencial do número de terminal e forte interiorização dos serviços em todo o país.	Necessidade de criar centro de serviços com estruturas adequadas ao atendimento das necessidades dos clientes, com visão de marketing, e fortemente centrado no controle dos processos e serviços, e mais, com foco na qualidade total. Esses centros foram denominados COS - Centro de Operações e Serviços.

Fonte: Autor.

Na prática, a extinção em massa de centenas de centros de atendimento interurbano manual, que ficavam espalhados regionalmente por todo o país, não provocou, necessariamente demissão em massa. A criação dos COS (Centros de Operações e Serviços) absorveu essa mão de obra em sua própria região quase na totalidade, porque a estrutura que estava sendo implantada permitiu isso e, também, porque houve políticas internas das empresas nesse sentido. Faltou mão de obra inclusive, que precisou ser contratada em grande quantidade. As antigas telefonistas, agora nos modernos COS's, assumiram posição de destaque, e na qualidade de monitoras foram peças fundamentais na construção do modelo e da nova cultura organizacional. Com mais liberdade de trabalho e espaço para criação, aliados às novas técnicas de atendimento importadas dos Estados Unidos e Japão, a TQM⁹, mas sem perder parte de uma cultura bem sedimentada nos velhos padrões de atendimento, transformou os COS em centros de qualidade de bom atendimento, o que caracterizava o Sistema Telebrás como um dos mais modernos do mundo. Lá, é claro não existia gerundismo. O modelo era americano (como sempre foi), mas a cultura tinha suas raízes bem sedimentadas em quase um século de prestação de serviços. O respeito ao cliente, o cuidado na construção das novas fraseologias tinham história e o respaldo de todo o corpo diretivo.

Mas o foco em metas com seus indicadores operacionais e principalmente o foco em marketing trouxeram muitas mudanças. A variedade de serviços cresceu assustadoramente e a velha técnica baseada apenas na cartilha de fraseologia já não era suficiente para atender os novos padrões de qualidade. Os COS's, inicialmente implantados com mesas rotatórias para cartão de assinante, pouco a pouco foram transferidos para sistemas de banco de dados bem mais complexos. Com isso, nova técnica, também importada dos Estados Unidos, se fez necessária; o uso das árvores de decisão.

Segundo Vasconcellos *et al* (2007), a árvore de decisão é uma estrutura simples formada por nós e ramos, que é gerada a partir de um conjunto de dados. Cada nó da árvore representa um atributo do conjunto de dados, e cada ramo os possíveis valores para aquele atributo. A estrutura da árvore é top-down (de cima para baixo), sendo o nó do topo chamado de raiz e cada um dos nós dos quais não saem ramos, de folhas. A árvore nada mais é do que um conjunto de regras para separação em classes dos dados presentes no conjunto. É chamado de regra o caminho que parte da raiz e, passando por ramos e nós, chega a uma folha. A folha é a representação de determinada classe dentro do conjunto de dados. Uma única classe pode ser representada por mais de uma folha, ou seja, pode haver mais de uma regra classificatória para aquela classe.

⁹ TQM – Total Quality Management

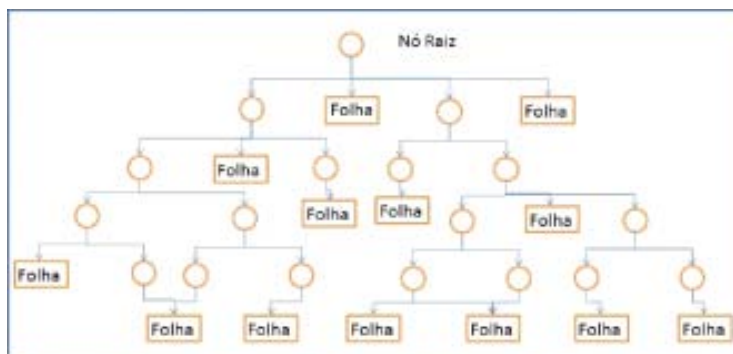


FIGURA 6: Árvore de decisão
 Fonte: Autor baseado em Vasconcellos *et al* (2007)

No caso do uso da Árvore de Decisão para o atendimento telefônico, cada nó apresenta um pergunta/informação que é feita ao cliente com um conjunto de respostas possíveis. Cada resposta ou escolha leva a novo nó ou folha. Cada nó representa uma tela a ser trabalhada pela atendente, e a folha representa o fechamento ou a emissão de ordem de serviço ou contrato. Os COS's, não só no Brasil, como no mundo todo, fizeram cruzamento das árvores de decisões e da fraseologia para criar sistemas de atendimento inteligentes em que o cliente era abordado com lógica e com qualidade. Aplicando a isso tudo a tecnologia da informação, esses nós e folhas se transformaram em telas de relacionamento extremamente dinâmicos e de simples operação pelas atendentes de Teleadendimento. Essas telas continham a fraseologia correta a ser utilizada pelo atendente, e respostas/caminhos possíveis a serem trabalhados ou seguidos durante a entrevista. Mais uma vez, observamos que esses sistemas construídos até então não contemplavam o que chamamos hoje de gerundismo.

Outros serviços foram criados em paralelo, a exemplo do modelo abordado acima, como o atendimento automatizado em que o cliente, seguindo a árvore construída com base em fraseologia pré-gravada, em fita ou *strings*, faz a sua opção teclando no telefone

a opção desejada. O seu uso ponderado e criterioso sempre com abertura para contatos com a atendente, é excelente ferramenta de racionalidade no atendimento. Muito diferente, no entanto, dos serviços que muitas organizações têm utilizado atualmente, que são certamente mais irritantes que o gerundismo de que Freire tanto reclama, principalmente quando são integrados às famosas “musiquinhas de espera” e a terrível frase: “Sua ligação é muito importante para nós!”.

6 O MODELO NEOLIBERAL BRASILEIRO

Para Figueiras (2006), o projeto neoliberal brasileiro apresentado na década de 90 e início do século XXI, embora não tenha contemplado organicamente os interesses das classes trabalhadoras, afirmou seu discurso doutrinário de forma ampla na sociedade, conseguindo apoio e concordância para a sua pregação privatizante, em especial contra os *gastos excessivos* do estado e os *privilégios* dos funcionários públicos, evidenciando, assim, novo domínio ideológico da burguesia no Brasil.

Esse era, portanto, o discurso neoliberal, longe naturalmente de se constituir verdade ou justificativa suficiente para a intervenção. De fato, esse discurso era o

discurso da moda, não só no Brasil como na Europa.

O processo de implantação, segundo Figueiras (2006), passou por três momentos distintos, a primeira fase muito turbulenta no início da década de 90 com a ruptura com o MSI (modelo de Substituição de Importações) e implantação das primeiras ações concretas de natureza neoliberal (Governo Collor¹⁰); uma segunda fase de ampliação e consolidação da nova ordem econômica-social neoliberal (primeiro governo FHC¹¹); e, por último, uma fase de aperfeiçoamento e ajuste do novo modelo, na qual se ampliou e consolidou-se a hegemonia do capital financeiro no interior do bloco dominante (segundo governo FHC e Governo Lula¹²). O que identificou como sendo modelo econômico neoliberal no Brasil, com sua respectiva dinâmica macroeconômica extremamente instável, foram as profundas mudanças, capitaneadas por sucessivos governos, em pelo menos quatro dimensões estruturais, quais sejam: 1) a relação capital/trabalho; 2) a relação entre distintas frações do capital; 3) a inserção internacional (econômico-financeira) do país; 4) a estrutura e funcionamento do Estado.

Quanto à relação capital-trabalho, as mudanças decorreram, antes de tudo, do processo de reestruturação produtiva, que redefiniu radicalmente, no plano objetivo material, a correlação de forças existentes, com claro enfraquecimento da capacidade política e de negociação da classe trabalhadora e de suas representações. A reestruturação produtiva das empresas - privadas e públicas - através da reorganização dos seus processos de

produção, com introdução de novos métodos de gestão do trabalho e de novas tecnologias, teve implicações devastadoras sobre o mercado de trabalho. Esse impacto negativo foi reforçado pela abertura comercial e financeira e pelo longo ciclo de estagnação iniciado no começo dos anos 80 - caracterizado por baixíssimas taxas de crescimento do PIB e reiteradas flutuações de curto prazo (FIGUEIRAS, 2006).

Ainda, segundo o autor (*id*), junto ao desemprego e como produto de ampla desregulação do mercado de trabalho - efetivamente na prática pelas empresas e por diversos instrumentos jurídicos emanados dos sucessivos governos -, veio o processo generalizado de precarização das condições de trabalho - formas de contratação instáveis que contornam ou burlam a legislação trabalhista, prolongamento da jornada de trabalho, redução de rendimentos e demais benefícios, flexibilização de direitos trabalhistas e ampliação da informalidade - tudo isso enfraquecendo e deslocando mais ainda a ação sindical para um comportamento defensivo. Da mesma forma que as empresas, o Estado também se reestruturou. O processo de desregulamentação - com quebra dos monopólios estatais em vários setores da economia - junto ao processo de privatização das empresas públicas, reduziu bastante a presença do Estado nas atividades diretamente produtivas, fortalecendo grupos privados nacionais e estrangeiros - dando origem a oligopólios privados, redefinindo a força relativa dos diversos grupos econômicos e enfraquecendo a força relativa dos grupos econômicos regionais tradicionais. Em outra dimensão, os processos de abertura comercial e financeira e de privatização, acompanhadas por política

¹⁰ Governo Fernando Collor de Melo - 1990 a 1992.

¹¹ FHC - Fernando Henrique Cardoso - 1995 a 1998. (primeiro governo) e 1999 a 2002 (segundo governo).

¹² Lula - Luiz Inácio Lula da Silva - 2003 a 2006 (primeiro governo) 2007 a 2010 (segundo governo).

cambial de sobrevalorização do real, levaram a movimento impressionante de centralização de capitais, através de aquisições, incorporações e fusões, concomitantemente a maior desnacionalização e internacionalização da economia brasileira. Ou seja, o capital internacional e os grandes grupos econômico-financeiros nacionais, que conseguiram se transnacionalizar, aumentaram sua participação na economia e no poder político. Por fim, o processo de reestruturação produtiva, em especial a prática generalizada da terceirização, produziu novas formas de articulação entre os grandes, médios e pequenos capitais e mesmo de segmentos de trabalhadores autônomos, através da constituição de redes de subcontratação, principalmente de mão de obra.

7 A PRIVATIZAÇÃO DO SISTEMA TELEBRAS E SUAS CONSEQUÊNCIAS

Segundo Pires (1999), a reestruturação do setor de telecomunicações brasileiro veio acompanhada da privatização do Sistema Telebrás, monopólio estatal verticalmente integrado e organizado em diversas subsidiárias, que fornecia serviços através de redes de telecomunicações interligadas em todo o território nacional. O processo de reestruturação do setor de telecomunicações brasileiro, que culminou com a privatização do Sistema Telebrás, foi composto de seis etapas, a saber:

Primeira etapa: Emenda Constitucional nº 8, de 15.08.95, que eliminou a exclusividade de concessão para exploração dos serviços públicos a empresas sob o controle acionário estatal e foi o ponto de partida para um conjunto de medidas legais que visaram introduzir o regime de concorrência na prestação desses serviços;

Segunda etapa: Lei Mínima das Telecomunicações (Lei 9.295, de 19.07.96), que teve caráter emergencial para permitir o estabelecimento de critérios para concessões de serviços, em sua maioria ainda não explorados pela iniciativa privada e que apresentavam elevada atratividade econômica, tais como o “serviço móvel celular”, os “serviços limitados” (trunking), os “serviços via satélite” e os “serviços de valor adicionado” (paging e outros que possibilitam a constituição de redes corporativas); essa lei foi particularmente importante porque estabeleceu as condições jurídicas para licitação das concessões para exploração da Banda B de telefonia celular;

Terceira etapa: Aprovação da Lei Geral das Telecomunicações (LGT) (Lei 9.472, de 16.07.97), que estabeleceu os princípios do novo modelo institucional do setor e, dentre outras coisas, criou e definiu o papel da Anatel, os princípios do novo modelo tarifário, a nova classificação para os serviços de telecomunicações (quanto ao interesse e ao regime de exploração), o caráter de não exclusividade das concessões e, finalmente, as diretrizes para a modelagem e a venda das empresas estatais;

Quarta etapa: Aprovação do Plano Geral de Outorgas (PGO), que fixou parâmetros gerais para estabelecimento da concorrência no setor, definindo as áreas de atuação das empresas prestadoras de serviços de telefonia fixa e estipulando as regras básicas para abertura do mercado e autorizações futuras para exploração dos serviços;

Quinta etapa: Ampla reestruturação do Sistema Telebrás, estatal que foi desmembrada em três grandes holdings de concessionárias de serviços locais de telefonia fixa para atender a distintas regiões geográficas definidas pelo PGO (a Telesp, a Tele Norte-Leste e a Tele Centro-Sul), sendo

mantida a Embratel em sua configuração tradicional e, além disso, criando-se oito concessionárias de telefonia celular de Banda A para operar os serviços oferecidos até então pelas subsidiárias da Telebrás;

Sexta etapa: Licitação de termos de autorização para a operação de empresas-espelho nas mesmas áreas de atuação das concessionárias de telefonia fixa oriundas do Sistema Telebrás, em razão da determinação legal do caráter de não exclusividade dessas concessões.

Em linhas gerais, conforme Pires (1999), a licitação de concessões para a Banda B de telefonia celular e, posteriormente, a privatização das empresas do Sistema Telebrás atraíram a entrada de operadores internacionais. Com exceção da Tele Norte-Leste (depois Telemar), as novas empresas passaram a ter, em seu grupo de controle, a presença de acionistas cuja atividade principal é o fornecimento de serviços de telecomunicações. Registre-se, também, em alguns consórcios, a presença de fabricantes de equipamentos de telecomunicações e de algumas empresas internacionais do setor elétrico, caso da Iberdrola (Espanha) e da National Grid (Reino Unido).

O Banco Nacional do Desenvolvimento – BNDES, foi o principal agente fomentador da privatização brasileira, e como podemos observar em Pires (1999), e em Pires & Das Dores (2000), teve enorme preocupação em criar regras para garantir a transferência para o setor privado dentro de um modelo que privilegiasse a transparência, a igualdade de oportunidade aos investidores, de forma a manter o governo, o controle e a gestão da regulamentação e o arbítrio da regras, mas afastado da atividade direta, dentro do modelo neoliberal. Procurou, dentro do possível, evitar a especulação exagerada e o monopólio, conforme já se havia observado

em outras privatizações ocorridas de países como Chile e Argentina, ou mesmo em outros setores dentro do Brasil, como as ferrovias e as siderurgias, onde, necessariamente a privatização já apresentava efeitos nada satisfatórios, se considerarmos os discursos privatizantes nos quais haveria grande evolução do setor. No ponto de vista econômico, traçou regras a serem cumpridas pelos consórcios vencedores, como vertiginoso crescimento da planta de telefonia pública com atendimentos nunca antes imaginados, objetivando, é claro, dar resposta à sociedade. Resposta essa dada através do Plano Geral de Metas de Universalização. Conforme esse decreto, PGMU (2010), que tem sido revisto periodicamente, as empresas vencedoras que respondem pela outorga, são obrigadas a informar à Anatel anualmente uma série de metas que devem ser, obrigatoriamente, atingidas, sob risco de sofrer multas muito elevadas e até perda da outorga.

Mas, se por um lado, o governo se preocupou com questões, como quebra de monopólio, garantia da prestação dos serviços, plano de universalização, livre concorrência, fusões e aquisições, (até certo ponto, é claro), por outro lado, nenhuma preocupação teve com as pessoas, com as relações do trabalho, deixando livre o caminho para a “salutar” reforma (na ótica neoliberal), abrindo espaço, sem o menor controle, para a prática de downsizing, precarização dos serviços, da terceirização da mão de obra. Sobre a precarização do atendimento, por exemplo, lojas de atendimento pessoal foram fechadas às centenas e substituídas pelo atendimento terceirizado via telefone (*Call Center*), totalmente centralizado, com queda significativa da qualidade do atendimento.

Os estudos de Rennó (2007) apresentam, na forma de metáforas, os reflexos

produzidos na cultura organizacional no pós-privatização, fruto dos abusos das reformas radicais e do desmantelamento descuidado de uma empresa pública que possuía história de competência e bons serviços. Esse desmantelamento transformou uma empresa de telecomunicações em uma empresa gestora de contratos. Na verdade, a Telemar, vencedora do leilão e detentora de uma das outorgas mais importantes do processo de privatização, num processo que durou aproximadamente oito anos, transferiu para terceiros todos os serviços a ela outorgados.

A perda da competência Essencial a que se refere Prahalad & Hamel (1995) foi evidente, e a transferência do serviço não significou, necessariamente, transferência de conhecimento para a empresa contratada, como era de se esperar. Muito do que se detinha foi simplesmente perdido em nome de um contrato bem “amarrado”, com garantia de lucro imediato. O processo ocorreu, conforme depoimentos citados em Rennó (2007) de forma cíclica (anual) em que a empresa procurava responder a duas máximas: centralização e terceirização. Para isso, quando não era possível praticar o *downsizing* diretamente, praticava o “Turnover forçado” ou “oxigenação” como se refere o autor, o que foi aplicado à revelia do bom senso, com forte reflexo de economia na folha de pagamento, consequentemente, mais lucro imediato.

8 A TERCEIRIZAÇÃO E O GERUNDISMO

É possível fazer uma empresa com a soma de partes isoladas, ligadas apenas por contratos bem articulados e engenhosamente construídos, conforme foi observado no caso Telemar, mas não é possível fazer a qualidade total sem a integração efetiva das áreas, sem o

sentimento de equipe, sem as pessoas se sentirem parte do todo. A cultura organizacional, baseada em Shein (2001) e vista em Rennó (2007), sempre encontra formas de refletir esses desacertos, sempre reflete de forma negativa para a organização aquilo que lhe é imposto de forma tão drástica. Um desses reflexos da cultura organizacional do período pós-privatização foi o gerundismo que, infelizmente, se espalhou na cultura brasileira. É o reflexo, no formato de contracultura, em oposição ao neoliberalismo.

Para entendermos essa afirmação, temos que retornar às nossas antigas telefonistas das pequenas cidades do interior, no tempo dos circuitos físicos Interurbanos, que interligavam as cidades por uma rede de postes ao longo das empoeiradas estradas. O convívio diário com os circuitos interurbanos a que tinham acesso lhes permitia, de ouvido, perceber a qualidade destes. Qualquer ruído externo que interferia nas ligações logo era percebido pelos seus ouvidos treinados. De imediato, abria o bilhete de reparo e o repassava à manutenção para providências. O técnico (Guarda fios, como era chamado) já sabia que tinha que partir de imediato para o campo, mas nunca sem antes ouvir da telefonista o máximo de detalhe possível, porque nesses detalhes podia estar a chave para encontrar, com maior rapidez, a solução do problema. O bilhete de reparo só era fechado quando a telefonista, testando o circuito novamente, dava permissão ao guarda fios para fechar o bilhete e informar o registro dela, que testou o circuito, e a hora do teste. Às vezes, o defeito era fio partido, aí o circuito ficava bloqueado, aguardando o contato do guarda fios, mas às vezes não. Podia ser mau contato ou apenas um ruído intermitente, que não impedia, necessariamente o seu uso. Nesse caso, quando o cliente reclamava da qualidade da

ligação, ela tinha, de antemão, conhecimento do problema, sabia em que posição estava o reparo e sabia, ainda, fazer, pela sua experiência, a previsão do reparo. As informações eram diretas. Havia, por parte dela, convicção sobre o que falava, e ela se sentia importante no processo de reparo e sabia, ainda, que a última palavra sobre a qualidade do seu circuito era dela. Não havia, portanto, gerundismo em seu linguajar.

Não é complicado entender por que a Telemar, ou outras grandes empresas de capital aberto, terceiriza seus serviços. Nessas grandes empresas, os maiores acionistas são grandes entidades financeiras, como os bancos do governo (Banco do Brasil e BNDES) ou entidades, como fundos de pensão controlados por esses bancos, mas o controle direto (diretoria dos conselhos e da empresa) ficou a cargo de grupos menores, de forma que esses pequenos (em comparação aos bancos e fundo de pensão) são os detentores da administração dessas empresas. Na verdade, com número mínimo de ações próprias (7% por exemplo), possui todo o poder por delegação dessas entidades, desde que gerem os lucros acordados entre eles. Esses mesmos acionistas também são sócios (em percentual muito maior) de pequenas empresas prestadoras de serviços de capital fechado (Ltda.). Como detentores do poder na grande empresa, fazem contratos de prestação de serviço com evidentes vantagens para as últimas. A diferença do que poderiam pagar em processo justo e o que pagam de fato para suas escolhidas é prejuízo velado para as grandes, em que eles participam com apenas com 7% (no nosso exemplo) e do outro lado ganham quase 100% sobre o mesmo valor. Grande negócio para eles e evidente transferência de riqueza, que só não é denunciado, porque os outros interessados diretos também participam, de alguma

forma, dessas vantagens em outros processos e contratos. O prejuízo de fato, fica para os acionistas minoritários e inexpressivos, e para as identidades sem rosto como o governo, seus bancos e os fundos de pensão. A Telemar (hoje OI) é na verdade uma pequena empresa no ponto de vista operacional, especializada em gestão de contratos apenas, e que movimenta enorme volume de recursos. Toda a atividade de telecomunicações (a razão de ser da empresa), seja ela qual for, é feita pelo conjunto enorme de empreiteiras fiéis, regidas por contratos que funcionam apenas na égide explícita desses contratos.

No caso Telemar, a primeira terceirização que ocorreu foi com o atendimento. A empresa “escolhida” para prestar serviços de *call center* foi a Contax. Ela tinha na época, conforme Rennó (2007), perfil bastante incomum para os padrões até então conhecidos dentro das antigas estatais. Salário muito baixo, alto nível de *turnover*, e absoluto desconhecimento do trabalho realizado nas operadoras de telecomunicações. Tinham metas rigorosas de atendimento, conforme exigência da Anatel. A centralização e o deslocamento desses centros para locais da farta mão de obra barata e baixo custo operacional, como o Recôncavo Baiano, distanciou ainda mais os salustres contatos de antes com as equipes de serviço, e atender, a partir de então, deixou de ser necessariamente resolver o problema do cliente.

Como as metas dessas operadoras traçadas pela contratante era atender a cada ano volume ainda maior que o do ano anterior de chamadas por minuto e por operador, a solução encontrada foi rever os antigos sistemas, seus scripts, suas árvores de decisão e retirar tudo aquilo que pudesse significar perda inútil de tempo nas relações do operador com o cliente. Com isso, as

elaboradas fraseologias foram para o espaço, as fundamentadas árvores de decisão foram “podadas”, como quem poda árvores velhas na rua, sem o menor estudo de avaliação de impacto, sem o menor critério que não fosse a redução do tempo diante do cliente. Introduziram ainda as famosas “música de espera”, as sequências intermináveis de “tecle 1 para..., tecle 2 para..., engrenadas no formato de árvore onde raramente o cliente acessa um atendente, as incontáveis transferências para outro atendente, e as frequentes quedas da chamada por *time out*. O prejuízo foi evidente para o cliente. Com tudo isso, fazendo comparação, a equipe de um centro de atendimento COS da antiga estatal, que comportava no máximo 20.000 terminais, atendia, agora, no moderno *Call Center* com 400.000 terminais.

Normalmente, segundo Serafim (2008), os operadores de Teleatendimento que, inicialmente, eram conhecidos como “operadores de telemarketing”, são alunos do segundo grau ou alunos dos primeiros anos do curso superior, mas de origem humilde, que precisam exercer atividade laboral para pagar os estudos, cuja carga horária tem que ser menor do que é exigido dos demais trabalhadores. A escolha da profissão é temporária e se dá em virtude de ser uma profissão que permite conciliar o trabalho com a vida estudantil. Essa realidade ganha proporção não apenas pelo fato da quantidade de horas trabalhadas por dia, mas, também, pela flexibilidade de turnos, visto que, normalmente, as centrais de relacionamento com o cliente funcionam 24 horas. O desprestígio social desses profissionais é patente, tanto na hierarquia corporativa, quanto na sociedade propriamente dita. Hoje, são motivo de descrédito em virtude do estigma social

gerado pelo uso exagerado de gerundismo, presente na fala desses profissionais, como características inerente à profissão, e que adotaram para se distanciarem das reclamações sobre serviços prestados.

Essa distância a que se refere Serafim (2008), também pode ser observada em Pereira JR (2010), pois, para ele, o gerundismo se dá, quando nós não queremos comunicar a ideia de eventos ou ações simultâneas, mas antes falar da ação específica, pontual, em que a duração não é a preocupação dominante. A intenção piora mesmo, quando a ideia de continuidade nem deveria existir na frase. “Vou falar” narra algo que vai ocorrer a partir de agora. “Vou estar falando” se refere a um futuro em andamento - “estar” dá ideia de permanência no tempo. Nesses casos, o gerúndio é usado em situações mais adequadas ao uso do infinitivo (aquele que não dá ideia de ação em curso, mas de assertiva). É, no mínimo, forçado falar de uma ação isolada, que se concluiria num ato, como se fosse contínua. Quando respondemos ao telefone “vou estar passando o recado”, ‘forçamos a barra’ para que o recado, que potencialmente tem tudo para ser dado, não tenha mais prazo de validade. Há um paradoxo semântico porque se dá a impressão de que a ação prometida é duradoura. Segundo Possenti¹³, *apud* Pereira JR (2010), ao adotar o gerúndio numa construção que não o pedia, a pessoa finge indicar uma ação futura com precisão, quando na verdade não o faz. Segundo Neves¹⁴, *apud* Pereira JR (2010), o gerundismo faz a informação pontual (em que o foco está na ação) ser transformada numa situação em curso (durativa). O aspecto pontual é aquele em que um fenômeno é flagrado independentemente da passagem de tempo - o verbo se refere só à

¹³ Sírio Possenti, é professor de linguística da Universidade Federal de Campinas – SP.

¹⁴ Maria Helena de Moura Neves, professora da Unesp e do Mackenzie, autora da Gramática de Usos do Português.

ação. São pontuais, por exemplo, expressões como “vou fazer” ou o futuro do presente, “farei”. Porque os mecanismos linguísticos são acionados pela intenção, é possível obter um efeito pragmático na locução do gerúndio de atenuar o compromisso com a palavra dada. Quando digo “vou passar seu recado”, a referência é a ação em si. Não me atenho à sua duração. Com isso, amarro um compromisso. A ação é indicada ali, pura e simplesmente. Garanto que ela se cumprirá. Ao usar o gerúndio, deixo de me referir puramente à ação e incorpora-se o aspecto verbal durativo. A ênfase passa a ser outra. Você comunica que até encontrará tempo para fazer a ação, mas seu foco não está mais nela. O descompromisso que essa atitude implica pode ser atribuído a uma duração que é falsa. Permite, por tabela, que qualquer um drible seu interlocutor, sem parecer ofensivo nem indelicado.

O emprego abusivo do gerúndio, segundo Pereira JR (2010), na prática, é uma espécie de fórmula que lhe permita dizer algo

educado, mas que não implique real compromisso e o gerundismo chega mesmo a refletir as relações desiguais entre chefes e seus funcionários. Vício não prolifera sozinho, mas motivado pelas situações de trabalho e do cotidiano. Ao informar que vamos estar fazendo, nós não dizemos quando vamos concluir o processo, mas que ele está em andamento. Ao ouvir um “vamos estar resolvendo o seu problema”, não sabemos quem vai resolver, nem se vai fazê-lo. Na verdade, comunica-se que está trabalhando, mas não trabalha.

Por não vestir inteiramente a camisa numa profissão que considera instável, o operador de telemarketing apela para o gerúndio para não se comprometer com ações futuras. No fundo, o problema gramatical camufla o mau serviço. O gerundismo é a sina da dificuldade das pessoas de ir fundo nas questões relevantes.

A tabela abaixo apresenta o nível de comprometimento, de acordo com o discurso e o tempo verbal utilizado.

TABELA 2
Escala de compromisso

Quando a pessoa diz:	Ela quer dizer:	Nível do comprometimento:
Hei de resolver o seu problema.	Virou questão de honra para mim.	Compromisso máximo.
Resolverei o seu problema.	Solução será dada, mas no futuro.	O compromisso é forte, mas nem tanto.
Vou resolver o seu problema.	Se tudo der certo, eu resolvo.	Garantia relativa.
Vou estar resolvendo.	Pode desistir.	Compromisso mínimo.

Fonte: Autor, baseado em Posseti, *apud* Pereira JR (2010)

9 CONCLUSÃO

Após a privatização das telecomunicações brasileiras, o atendimento a clientes foi tratado como serviço não essencial, e visto como apêndice desconectado do processo produtivo dessas organizações, e como era atividade que dava muito trabalho e nenhuma vantagem econômica imediata, foi entregue a oportunistas, que viram a chance de vender serviços. Mas o objetivo deles era, e ainda é, apenas atender e não resolver o problema do cliente.

O gerundismo nos *Call Centers* não é só questão de semântica, de textos mal elaborados ou de gramática simplesmente. O gerundismo é também questão de gestão, questão de comportamento humano, questão de cultura organizacional. É o *feedback* cultural do atendente oprimido à frente do cliente, lendo um *script* porque não entende nada sobre o que está falando, e sobre o qual é obrigado a afirmar, dando todas as garantias possíveis, o que será realizado e essa afirmação sobre a qual não pode precisar quando acontecerá, mas no seu íntimo sabe que poderá não acontecer. Sabe que não deveria afirmar com tanta convicção, mas é obrigado. Então, ele diz (na forma de gerúndio) que alguém (não ele) fará o que ele afirma (não se sabe claramente o que nem quando), mas que ele, de fato, não acredita, ou não tem certeza, se o que ele está prometendo será feito como ele está dizendo.

REFERÊNCIAS

FERNANDES, L. Gerundismo e preconceito linguístico. *Anais da Universidade Metodista de Piracicaba*. 2008. Disponível em: <<http://www.unimep.br/phpg/mostracademica/anais/4mostra/pdfs/225.pdf>>. Acesso em: 16 jun. 2009.

FIGUEIRAS, L. O Neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. In: Eduardo M. Basualdo; Enrique Arceo (Org.). *Neoliberalismo y Sectores Dominantes - tendencias globales y experiencias nacionales*. 1. ed. Buenos Aires: CLACSO - Consejo Latin, 2006.

FREIRE, R. Gerundismo. *Estado de São Paulo*, Coluna Xongas, 16 fev. 2001. Disponível em: <<http://www.kplus.com.br/materia.asp?co=122&rv=Literatura>>. Acesso em: 16 jun. 2009.

FREIRE, R. Gerundismo Zero! *Revista Época*. 29 dez. 2003.

LOIOLA, R. O futuro do Português. *Revista Super Interessante*. 259 ed. dez-2008. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/cultura/futuro-portugues-447892.shtml>>. Acesso em: 16 jun. 2009.

MC - Ministério das Comunicações. *História do Telefonía*. 2010. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/o-ministerio/historico/historia-da-telefonía>>. Acesso em: 16 jun. 2009.

PEREIRA JR, L. O Gerúndio é só o pretexto. *Revista Língua Portuguesa*. 62. ed. dez. 2010. Disponível em: <<http://revistalingua.uol.com.br/textos.asp?codigo=10887>>. Acesso em: 16 jun. 2009.

PGMU, Plano Geral de Metas de Universalização. Res 539-2010 - ANATEL.

PIACENTINI, M. Gerundismo e endorréia. Madrid: La Insignia. *Diario*

- independiente iberoamericano*, 2002.
Disponível em: <http://www.lainsignia.org/2002/diciembre/cul_023.htm>.
- PIRES, J. *A reestruturação do setor de telecomunicações no Brasil*. Rio de Janeiro: BNDES, 1999.
- PIRES, J. & DAS DORES, A. Fusões e aquisições no setor de telecomunicações: características e enfoque regulatório. *Revista do BNDES*. Rio de Janeiro, v. 7, n. 14, p. 179-228, dez. 2000.
- PRAHALAD, C., & HAMEL, G. *Competindo pelo futuro*. Rio de Janeiro: Campos, 1995.
- RENNÓ, O. M. *A gestão e a mudança cultural da Telemar em Minas Gerais: Uma questão de Engenharia*. FACE/FUMEC. Dez. 2007. Disponível em: <http://www.face.fumec.br/cursos/mestrado/dissertacoes/completa/oscar_martins_renno.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2009.
- SANTOS, J. A variação entre as formas de futuro do presente no português formal e informal, falado no Rio de Janeiro. *Revista Philologus*, ano 8 n. 22/2002. Disponível em: <[http://www.filologia.org.br/revista/artigo/7\(22\)01.htm](http://www.filologia.org.br/revista/artigo/7(22)01.htm)>. Acesso em: 16 jun. 2009.
- SCHEIN, E. *Guia de sobrevivência da Cultura Corporativa*. Rio de Janeiro: José Olímpio, 2001.
- SERAFIM, R. L. Do gerúndio ao gerundismo: mudança e preconceito linguístico. *Monografia*. Salvador: Universidade Federal da Bahia - Departamento de letras vernáculas, 2008. Disponível em: <<http://www.prohpor.ufba.br/monorafa.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2009.
- TAFNER, E. As formas de futuridade em contextos de integração, Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, Anais do 6º Encontro Celsul - Círculo de Estudos Lingüísticos do Sul, 2004. Disponível em: <<http://www.celsul.org.br/Encontros/06/Individuais/47.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2009.
- VASCONCELLOS, E. et al. *Árvore de decisão como classificador Estrela/Galáxia*, Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais INPE, 2007. Disponível em: <<http://www.lac.inpe.br/cap/arquivos/pdf/ST14.pdf>>. Acesso em: 03 jun. 2009.
- VERISSIMO, L. A matutar. *Diário Catarinense*, 3 de agosto de 2008. Nº 8151. Disponível em: <<http://www.clicrbs.com.br/diariocatarinense/jsp/default2.jsp?uf=2&local=18&source=a2091886.xml&template=3916.dwt&edition=10403§ion=142>>. Acesso em: 03 jun. 2009.

Normas para publicação

A **Revista Conexão** é uma das publicações das Faculdades Santo Agostinho, de periodicidade anual, em língua Portuguesa, e dedica-se a publicar artigos originais e artigos de revisão de autores brasileiros, relacionados à diversos temas de pesquisa.

Ao enviar seu trabalho para o periódico **Revista Conexão**, o(s) autor(es) cede(m) automaticamente seus direitos autorais para eventual publicação do artigo. Os artigos submetidos à **Revista Conexão** serão considerados para publicação somente com a condição de que não tenham sido publicados ou estejam em processo de avaliação para publicação em outro periódico.

APRESENTAÇÃO DOS TRABALHOS

Encaminhamento: Os artigos deverão ser enviados para a Assessoria de Comunicação e Marketing das Faculdades Santo Agostinho, via e-mail: publicacoes@fasa.edu.br (em documento anexo, no formato Word) ou entregue em CD, no seguinte endereço:

FACULDADES SANTO AGOSTINHO
Assessoria de Comunicação e Marketing
Campus II – Av. Osmane Barbosa, 937 – JK
– CEP 39404-006 - Montes Claros - MG
Fone: (38)3690-3662

A versão encaminhada deverá conter a identificação do trabalho e do(s) autor(es) no

seguinte formato: Título do trabalho; Autor(es) (por extenso); Titulação Acadêmica; endereço(s) eletrônico(s).

Formatação: Os trabalhos deverão ser digitados em Word for Windows, ou programa compatível, fonte Times New Roman 12 (com exceção das citações e notas), espaço 1,5 entre linhas e parágrafos e 1,5 entre partes do texto. As páginas devem ser configuradas no formato A4, com numeração provisória (fim da página – rodapé, Times New Roman, tamanho 10pt, mostrando o número na primeira página), com 3 cm nas margens superior e esquerda e 2 cm nas margens inferior e direita.

Extensão: O artigo, configurado no formato acima com, no mínimo, 6 e, no máximo, 20 laudas, incluindo a bibliografia.

Organização: A organização dos trabalhos deverá obedecer a seguinte sequência: TÍTULO (centralizado, em caixa alta); IDENTIFICAÇÃO DOS AUTORES (alinhado à direita, nome completo dos autores, seguindo a sequência: nome, sobrenome, sem abreviações); COMPLEMENTO DA IDENTIFICAÇÃO DOS AUTORES, como notas de rodapé numeradas (1, 2, 3, ...): a Titulação Acadêmica, RESUMO e ABSTRACT (com máximo de aproximadamente 230 palavras – 15 linhas, em espaço simples) e PALAVRAS-CHAVE (mínimo 3 palavras e máximo 5), escritos no idioma do

artigo e em inglês; TEXTO; REFERÊNCIAS.

Referências: As referências e outras devem atender às normas vigentes da ABNT (<http://www.abnt.org.br>).

Citações dentro do texto: Nas citações feitas dentro do texto, de até três linhas, o autor deve ser citado entre parênteses pelo sobrenome, em maiúsculas, separado por vírgula da data de publicação (VIEIRA, 2004). Se o nome do autor estiver citado no texto, indica-se apenas a data, entre parênteses: “Vieira (2004) assinala...”. Quando for necessário, a especificação da(s) página(s) deverá seguir a data, separada por vírgula e precedida de “p.” (VIEIRA, 2004, p. 35). As citações de diversas obras de um mesmo autor, publicadas no mesmo ano, devem ser discriminadas por letras minúsculas após a data, sem espaçamento (VIEIRA, 2004a). Quando a obra tiver dois ou três autores, todos poderão ser indicados, separados por ponto e vírgula (VIEIRA; VEIGA; SANTOS, 2005); quando houver mais de 3 autores, indica-se o primeiro seguido de et al. (VIEIRA et al., 2005).

Citações destacadas do texto. As citações diretas, com mais de três linhas, deverão ser destacadas com recuo de 4 cm da margem esquerda, em corpo 10 ou 11 e sem aspas.

Referências: As Referências, dispostas no final do texto, devem ser organizadas em ordem alfabética pelo sobrenome do primeiro autor. Exemplos: livros e outras monografias (AUTOR, A. Título do livro. número da edição ed., Cidade: Editora, número de páginas p., Ano), capítulos de livros (AUTOR, A. Título do capítulo. In: AUTOR, A. Título do livro. Cidade: Editora, Ano. p. x-y), dissertações e teses (AUTOR, A. Título da dissertação/tese: subtítulo sem itálicos. número de folhas f. Ano. Dissertação/Tese (Mestrado/Doutorado em Área de Concentração) – Instituto/Faculdade, Universidade, Cidade, Ano), artigos em periódicos (AUTOR, A. Título do artigo. Nome do periódico, Cidade, v. volume, n. número, p. x-y, Ano), trabalho publicado em Anais de congresso ou similar (AUTOR, A. Título do trabalho. In: NOME DO EVENTO, número da edição ed., ano. Anais... Cidade: Instituição. p. x-y).

ANÁLISE E JULGAMENTO

O *Editor* encaminhará os trabalhos para, pelo menos, dois membros do *Corpo Editorial*. No caso dos trabalhos aceitos para publicação, os autores poderão introduzir eventuais modificações.



**FACULDADES
SANTO AGOSTINHO**

ISSN 1679-7698



9 771679 769802

