

## Iniciação científica: a Lei 11.769/08 que torna a música conteúdo obrigatório na educação básica

Carlos Antonio Freitas da Silva<sup>(1)</sup>

<sup>(1)</sup>Estudante; Universidade Federal do Rio Grande do Norte, csilva310@hotmail.com

**RESUMO:** O presente trabalho relata as práticas de iniciação científica de um licenciando da Escola de Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (EMUFRN), no GRUMUS (Grupo de Estudo e Pesquisa em Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN). Uma das pesquisas desenvolvidas pelo grupo no atual momento e a que trata da aplicabilidade da Lei 11.769/2008 e o desenvolvimento do ensino e aprendizagem de música nas escolas municipais do município de Natal/RN. Objetivando explorar, explicar, descrever, investigar, entre outras, através de uma pesquisa mista que teve início no primeiro semestre de 2013 e terminou no primeiro semestre de 2014, foi mapeado o ensino de música na rede municipal do Natal/RN, a partir da aplicação um questionário semi-estruturado junto aos Diretores e Vise-Diretores das escolas.

**Termos de indexação:** Iniciação científica, grupo de pesquisa, Lei 11769/08.

### INTRODUÇÃO

A partir dos debates promovidos nas disciplinas de Fundamentos Sócio-Filosóficos da Educação<sup>1</sup> e, principalmente na disciplina de Fundamentos da Arte na Educação<sup>2</sup>, do Curso de licenciatura em Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (EMUFRN), pude perceber algumas dificuldades que travam o avanço da implantação da disciplina Música nas escolas do nosso país.

Percebi também que a tentativa de inserir a Música como conteúdo obrigatório no contexto escolar não é um anseio dos educadores contemporâneos. Segundo Peres (2005), No currículo do Colégio de Pedro II, fundado em 02 de dezembro de 1837, constava em sua grade curricular a disciplina música vocal.

Podemos citar também outras iniciativas como o Decreto nº 981 de 08 de novembro de 1890 no

<sup>1</sup> A relação Educação e Sociedade numa perspectiva histórica, abordando as principais concepções teóricas. A política educacional brasileira com ênfase nas diretrizes para as últimas décadas (UFRN, Ementa da disciplina, 2013).

<sup>2</sup> Estabelecer bases teóricas e metodológicas para a compreensão dos objetivos do ensino da Arte e do papel do professor de Arte na contemporaneidade, enfatizando o contexto histórico da educação brasileira (UFRN, Objetivo da disciplina, 2013).

período republicano. Em seu Art. 3º ficava estabelecido, diretrizes para o surgimento do ensino de Música nas escolas primárias do Distrito Federal. O período compreendido entre 1930 e 1942 com o músico e educador Heitor Villa-Lobos, ele apresentou o Canto Orfeônico como alternativa para a implementação do ensino de música nas escolas de todo o país. Mas só em 18 de agosto de 2008, após a campanha “Quero Educação Musical na Escola<sup>3</sup>”, foi sancionada a Lei que regula a inserção do conteúdo música na educação básica.

Antes do trabalho em campo, alguns questionamentos foram lançados: como está amparado o professor de música nas escolas? Em que local ele ministra suas aulas? Quais os anseios e necessidades dos professores que ministram a disciplina Música? Como os alunos estão absorvendo os conteúdos que são ministrados pelos professores?

### MATERIAL E MÉTODOS

Tento como objetivo, explorar, explicar, descrever, investigar, e conhecer melhor a realidade do profissional que ministra a disciplina música nas escolas da rede municipal de Natal, e, principalmente, verificar a presença, ou não, do professor com formação específica em música nas salas de aula, a pesquisa intitulada de: A Lei 11.769/2008 e o desenvolvimento do ensino e aprendizagem de música no Rio Grande do Norte começou sua coleta de dados no primeiro semestre de 2013 e terminou no primeiro semestre de 2014.

Ela é um estudo de caso de natureza mista (qualitativa e quantitativa), que mapeou o ensino de música na rede municipal do Natal/RN através da coleta de dados junto às escolas. Para que nós conseguíssemos alcançar um maior êxito em nosso diagnóstico, foi aplicado um questionário semi-estruturado, junto aos gestores das escolas

<sup>3</sup> Essa campanha ocorreu entre 2006 e 2008, e mobilizou o poder público e a sociedade civil em prol da aprovação da Lei nº 11.769/2008. A Lei tem como objetivo a inclusão do ensino de música no componente curricular Arte nas escolas públicas e privadas de todo Brasil.

das quais nove perguntas eram fechadas e uma aberta.

### INICIAÇÃO CIENTÍFICA

Em meio a esses debates citados acima suscitou em mim o seguinte questionamento, como a Lei N. 11.769/2008 está sendo aplicada no contexto educacional brasileiro, em especial em nosso estado? Para responder essa inquietação foi em buscas de respostas no GRUMUS (Grupo de Estudo e Pesquisa em Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN). Após um ano trabalhando como voluntário no grupo foi selecionado para trabalhar na condição de bolsistas de iniciação científica de PROPESQ.

O GRUMUS surgiu no ano de 2009 com a necessidade de se retomar a produção de pesquisa na EMUFRN e promover sua inserção no circuito da produção científica na UFRN e da pesquisa em música no Brasil. As reuniões ocorrem semanalmente em uma sala de destino ao grupo na EMUFRN, e dispõe também de um significativo acervo bibliográfico para pesquisa, disponível aos componentes do grupo.

O grupo realizar eventos de pesquisa na Escola de Música como: realização do Fórum de Pesquisa da Escola de Música, promoção de palestras com pesquisadores das várias áreas contempladas nas linhas de pesquisa do GRUMUS, promove sua candidatura para sediar encontros regionais e nacionais como: encontros da Associação Brasileira de Educação Musical (ABEM) e Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Música (ANPPON).

Com o objetivo de consolidar a pesquisa na Escola de Música da UFRN, o grupo estimula a participação dos alunos e professores em congressos, fóruns, entre outros, auxilia na criação de projetos de pesquisa, trabalha no aperfeiçoamento das práticas da pesquisa, orienta no uso e na utilização das normas da ABNT e na produção de texto, entre outras atividades.

Alguns pesquisadores fazem parte do GRUMUS Prof. Dr. Agostinho Jorge de Lima, Prof. Dr. Danilo César Guanais de Oliveira, Prof. Dr. Jean Joubert Freitas Mendes, Profa. Dra. Valéria Lázaro de Carvalho. Eles desenvolvem pesquisa nas áreas da Educação Musical, Cultura e Sociedade como: Música, Corpo e Expressividade, Educação Musical, Cultura e Sociedade, Etnomusicologia, e também nas áreas das Práticas Interpretativas e Processos Criativos em Música: Processos criativos, Práticas Interpretativas.

### EVENTO ACADÊMICO COMO PESQUISADOR

A Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) foi escolhida como sede da região nordeste, para a primeira audiência pública, que ocorreu do dia 7 de junho de 2013, no Hotel Praiamar em Ponta Negra.

Esse evento teve como objetivo ampliar o processo de construção coletiva de um documento que “subsidiar o CNE na regulamentação do ensino de Música, tendo em vista a implementação obrigatória do conteúdo Música no componente Arte dos currículos da Educação Básica, em cumprimento às determinações da Lei nº 11.769/2008” (CNE, 2013).

A organização do evento ficou sob a responsabilidade da Escola de Música da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (EMUFRN) e contou com a participação do GRUMUS. A condução da audiência ficou a cargo da Educação Básica (CEB), e contou também com a participação de vários profissionais ligados a área da educação não só do Rio Grande do Norte, como também outras cidades do nordeste.

Participação e apresentação do trabalho A LEI 11.769/2008 MAPEAMENTO DO ENSINO DE MÚSICA NA REDE MUNICIPAL DE NATAL/RN no V Encontro Nacional das Licenciaturas (ENALIC) e o IV Seminário Nacional do Pibid serão realizados nos dias 08 a 12 de dezembro de 2014 na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), na cidade de Natal/RN.

O objetivo desse evento foi é possibilitar a exposição e o diálogo entre trabalhos que contemplem os seguintes subtemas: a relação entre pesquisa e ensino; a avaliação educacional do ensino e da aprendizagem; a identidade, carreira e valorização dos professores; as novas demandas curriculares; a educação na relação com as culturas populares; as linguagens, tecnologias e os valores na perspectiva da formação humana emancipatória; a educação no âmbito da diversidade; a violência e a indisciplina na escola.

#### Coleta de dados

Com a intenção de conhecer a situação da música nas escolas municipais de Natal e tomar ciência da rotina de um docente de Música na rede pública de ensino, buscou-se conversar com alguns gestores logo após aplicar o questionário. Então, foi possível compreender um pouco das contradições e particularidades encontradas em cada escola visitada no que diz respeito às dificuldades da inclusão da disciplina Música no sistema educacional.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em uma das escolas visitadas foi possível perceber uma intervenção do Conselho Municipal de Educação, pois seus gestores estavam afastados por suspeita de corrupção. Em outra escola a diretora me mostrou os instrumentos que tinha disponível para que o professor pudesse montar uma bandinha, mas não tinha espaço físico adequado para ensaiar, e nem a peça fundamental para o ensino da Música, o professor.

Em outra ocasião, ao perguntar a uma gestora se ela conhecia a Lei que regula o ensino da Música nas escolas, ela me respondeu: “Meu filho, nos é repassado tantas Leis que a gente não sabe nem pra que serve”. Eu também acredito que “determinações legais não são suficientes para garantir um ensino de qualidade, e nem produzem, por si só, a transformação das práticas pedagógicas” (PENA, 2013). Na escola seguinte o que me chamou mais atenção foi o relato de uma diretora e de um professor de artes. Em uma determinada escola a diretora me falou que quem ministrava a disciplina de Música era o professor de História “Ah! Ele da aula de Música para completar a sua carga horária.” Em outra escola ao me identificar para o professor de artes como aluno do curso de licenciatura em música e pesquisador sobre a Lei nº 11.769/2008 que tratava da inserção da música nas escolas, ele me disse “eu sei que lhe ajudando estou dando um tiro no meu próprio pé, porque uso a disciplina de Música para completar a minha carga horária e se entrar um professor para ministrar essa matéria estou ferrado! Já que terei que dar aulas de Artes em outras escolas para completar minha carga horária, e pra mim não vai compensar me deslocar de uma escola para outra, só para dar uma ou duas aulas”.

## CONCLUSÕES

A participação nesse projeto serviu para construção do conhecimento prático e teórico do universo das práticas da pesquisa científica, como: métodos e técnicas de pesquisa, sistematização e análise de dados, procedimentos de investigação e dos instrumentos, entre outros. Através dela pude compreender um pouco o universo de atuação de um educador musical, seu campo de trabalho.

Conclui - se que, é de fundamental importância para a carreira de um pesquisador sua participação em um projeto de pesquisa em quanto aluno de graduação. Não só porque discute os pontos de abordagem de um projeto de pesquisa (métodos e técnicas de investigação), como também ajuda estabelecer qualidades

pessoais: espírito investigativo, uma maior capacidade de trabalhar em grupo, observação apurada dos fatos, uma maior atenção aos mínimos e máximos detalhes, capacidade de análise de objetos, pensar a questão num todo e principalmente uma visão mais humanista, no sentido amplo, de valorizar o ser humano e suas condições. Redigir cada conclusão em um novo parágrafo, sem linha em branco entre cada uma delas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Educação, CNE: **Diretrizes Nacionais para a operacionalização do ensino de Música na Educação Básica**. Brasília, 2013.

CARVALHO, Valéria Lázaro de. **Porque o ensino da Arte é importante na escola**. Texto produzido para o Curso de Licenciatura em Música. EMURF/UFRN, 2013.

Senado Federal. Decreto Nº 981 - De 8 de novembro de 1890. Disponível >[http://www.histedbr.fe.unicamp.br/navegando/fontes\\_escritas/4\\_1a\\_Republica/decreto%209811890%20reforma%20benjamin%20constant.htm](http://www.histedbr.fe.unicamp.br/navegando/fontes_escritas/4_1a_Republica/decreto%209811890%20reforma%20benjamin%20constant.htm)<. Acesso em: 04 nov. 2015.

PENNA, Maura. **A Lei 11.769/2008 e a música na Educação Básica: quadro histórico, perspectivas e desafios**. Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação, Campo Grande, MS, v.19, n.37, p.53-75, 2013.

Presidência da República. **Lei Nº 11.769**, De 18 De agosto de 2008. Casa Civil. Disponível> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato20072010/2008/lei/11769.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20072010/2008/lei/11769.htm)<. Acesso em: 04 nov. 2015.

## A questão da (in)segurança no ambiente escolar no município de São Miguel - RN

**Claúdia Pinheiro Dias<sup>(1)</sup>; Maria Fabiana Lopes de Lima<sup>(2)</sup>; Maria Noelma Peixoto de Aquino<sup>(3)</sup>; Marcélio Pereira de Aquino<sup>(4)</sup>; Edinária Marinho da Costa<sup>(5)</sup>**

<sup>(1)</sup>Aluna do 1º período do curso de Administração; Faculdade Evolução; Cidade de São Miguel-RN. [claudiadias\\_5@hotmail.com](mailto:claudiadias_5@hotmail.com)

<sup>(2)</sup>Aluna do 1º período do curso de Administração; Faculdade Evolução; Cidade de São Miguel-RN.

<sup>(3)</sup>Aluna do 1º período do curso de Administração; Faculdade Evolução; Cidade de São Miguel-RN.

<sup>(4)</sup>Aluno do 1º período do curso de Administração; Faculdade Evolução; Cidade de São Miguel-RN.

<sup>(5)</sup>Orientadora e Professora; Faculdade Evolução; Cidade Pau dos Ferros/RN. [edinaria\\_marinho@hotmail.com](mailto:edinaria_marinho@hotmail.com)

**RESUMO:** A segurança é um dos critérios cruciais na hora da escolha pela escola ideal, ou ao menos deveria ser. Muitas escolas afirmam serem seguras, mas na prática as coisas são bem diferentes. Pensando nisso realizamos uma pesquisa que tem como principal objetivo analisar 4 escolas do município de São Miguel/RN e assim traçarmos o atual perfil de segurança nessas escolas. Para realizarmos a pesquisa estudamos à luz de Liberal EF *et alli* (2005), Cartilhas de seguranças na escola e Marconi e Lakatos (2003). Os resultados revelam que o sistema de segurança nas escolas é falho e que há muito a se fazer para garantir segurança de qualidade a todos no ambiente escolar. Esperamos com este trabalho contribuir de maneira significativa para estudiosos na área e interessados em pesquisas sobre segurança na escola.

**Termos de indexação:** segurança na escola; sujeitos; ambiente escolar.

### INTRODUÇÃO

Como sabemos a escola é considerada um dos pilares da educação. A realidade escolar de nosso país transparece que esta instituição é responsável não apenas pela transmissão de conteúdos e capacitação de sujeitos, mas pela integração e inclusão de crianças e adolescentes no meio social, pois para muitas crianças é a escola quem transmite princípios e valores e é na escola que ela tem instruções educacionais que servirão como alicerce para sua formação como sujeito ativo na sociedade. Para Liberal Ef *et alli* (2205) a escola é um dos pilares da educação, da construção da cidadania, da formação de um povo e de uma nação.

Neste sentido, entendemos que a segurança no ambiente escolar é uma questão que merece um olhar diferenciado, por este motivo iniciamos um trabalho de investigação, visando o levantamento de dados sobre o quadro atual de

segurança na escola, no município de São Miguel, localizado no Estado do Rio Grande do Norte.

### MATERIAL E MÉTODOS

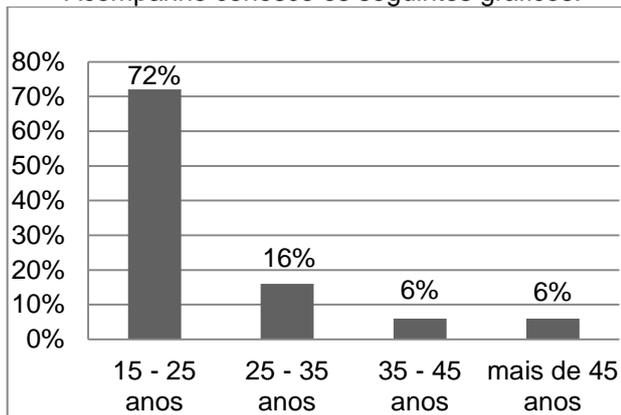
A presente pesquisa é de natureza empírica quanti-qualitativa. A coleta de dados deu-se por meio do instrumento de pesquisa: questionário, com perguntas fechadas e abertas. Marconi e Lakatos (2003, p. 201) definem questionário como sendo "um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador". Sendo assim, elaboramos um questionário com 7 perguntas. Depois disso, selecionamos 4 escolas do município de São Miguel/RN para aplicarmos o questionário, sendo elas: Carlos Alberto que oferta ensino infantil, Avelino Pinheiro e Padre Cosme, ambas ofertam o ensino fundamental e a Gilney de Souza que oferta apenas o ensino médio. Na escola de ensino infantil, foram deixados os questionários para os professores e pais dos alunos que estudam no período da tarde, nas escolas de ensino fundamental o questionário foi aplicado em períodos diferentes; na parte da manhã no Avelino Pinheiro e a tarde no Padre Cosme, nestas escolas o questionário foi aplicado a alunos e professores, já na escola Gilney de Souza, aplicamos o questionário no turno noturno somente por alunos que têm entre 15 e 25 anos. Foram aplicados 25 questionários em cada escola, totalizando 100 questionários. Para a realização da referida pesquisa utilizamos como arcabouço teórico, cartilhas sobre segurança na escola e Liberal EF et al. (2005).

A Luz dos referidos autores e de cartilhas sobre segurança na escola, categorizamos os dados e analisamos as respostas, com o propósito de traçar um perfil sobre a atual situação da segurança em 4 escolas do município de São Miguel RN.

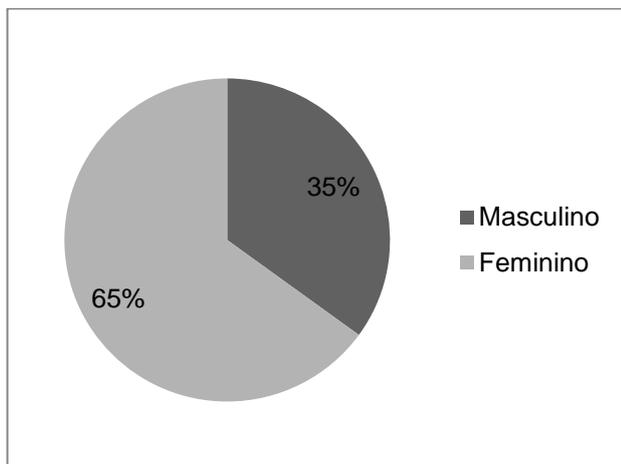
### RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para dar início às nossas discussões é pertinente neste momento apresentar de maneira sucinta o quadro de sujeitos por nós avaliados a partir das respostas do questionário. Pensando nisso organizamos as principais informações nos gráficos, acompanhe conosco. O Gráfico 1 representa a 1ª questão do questionário, que é: Quantos anos você tem? E mostra a idade dos sujeitos que responderam o questionário, tendo como maioria 72% dos sujeitos com idade entre 15 e 25 anos, 16% dos sujeitos tem entre 25 e 35 anos e 6% entre 35 e 45 anos e os outros 6% com mais de 45 anos. O Gráfico 2 apresenta de maneira simples o sexo dos sujeitos analisados através da 2ª pergunta do questionário: Qual o seu sexo? Como podemos observar no gráfico 2 o questionário foi respondido em sua maioria por mulheres, liderando com 65% em sua participação enquanto apenas 35% de homens participaram da pesquisa. O próximo gráfico mostra o nível de escolaridade dos sujeitos analisados.

Acompanhe conosco os seguintes gráficos.

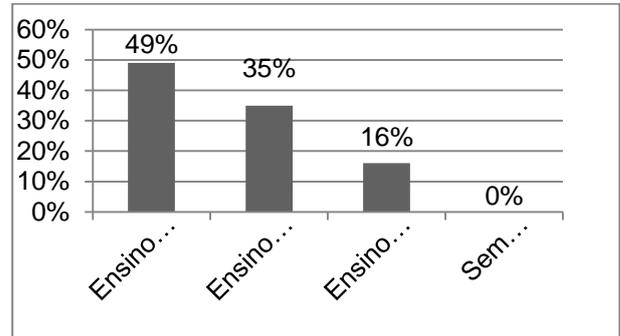


**Gráfico 1** – Faixa etária.



**Gráfico 2.** Genero dos participantes

O próximo gráfico mostra o nível de escolaridade dos sujeitos analisados.

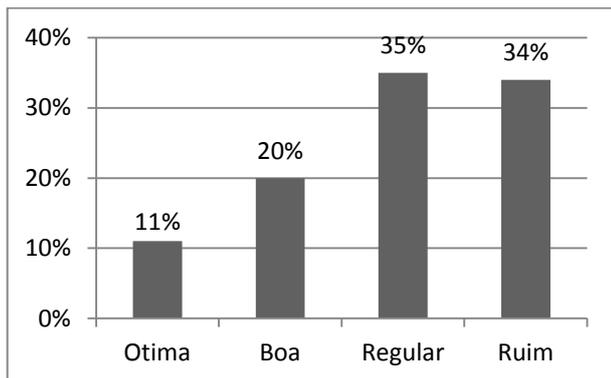


**Gráfico 3** - Grau de escolaridade dos sujeitos.

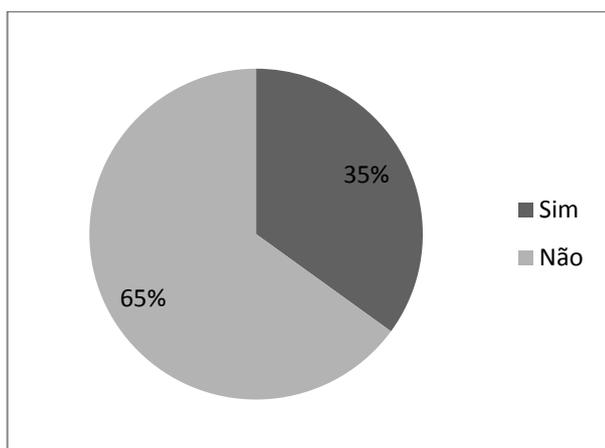
Os gráficos a seguir revelam o nível de satisfação dos sujeitos quanto à segurança na escola em que frequenta/trabalha. Observe que no **Gráfico 4** 35% e 34% dos pesquisados classificaram a segurança na escola como ruim e regular respectivamente, essa parcela de sujeitos declarou que precisa melhorar muito a segurança nas devidas escolas e acreditam que a insegurança seja fruto de diversos fatores, como distúrbios familiares, problemas sociais e vigias descompromissados com a segurança e apontam possíveis medidas para solucionar os problemas, como por exemplo: instalação de sistema de câmeras para detectar os problemas e resolver com maior eficiência e eficácia além de ronda policial, capacitação dos profissionais da segurança, entre outros.

Ao serem questionados se sentiam seguros em sua escola, Como demonstra o **Gráfico 5**, 65% dos pesquisados respondeu que sim e 35% disse que não se sentia seguro. Os pesquisados relataram terem presenciado diversos tipos de violência escolar, tais como agressões verbal e física entre os alunos, principalmente no intervalo e saída da escola, foi relatado também ameaças de morte a professores por parte de alunos e a um guarda pelo pai de um estudante em uma das escolas, além de depredação ao patrimônio escolar, bem como, ao patrimônio dos professores, pois os transportes dos mesmos são arranhados com frequência, segundo alguns pedagogos ainda, ocorre à violência psicológica, com ameaças por parte de alunos.

Uma pequena parcela acredita que está em segurança na escola e afirma nunca ter presenciado nenhuma violência. Observemos os gráficos.



**Gráfico 4** - nível de satisfação dos sujeitos quanto à segurança na escola em que frequenta/trabalha.



**Gráfico 5** – Sensação de segurança.

## CONCLUSÕES

A realização desta pesquisa nos leva a inferir que, apesar de as escolas contempladas com a pesquisa apresentarem políticas de segurança interna, ainda há muito o que se fazer para melhorar a segurança na escola pois, as respostas obtidas no questionário revelam a insatisfação não apenas da clientela das escolas mas também de professores.

Esperamos que a partir dos resultados obtidos neste estudo, os gestores das escolas contempladas com a pesquisa possam rever suas políticas de segurança na escola, melhorar o que for preciso e mudar o que não está funcionando e trabalhar de modo a oferecer segurança para toda a comunidade escolar.

Acreditamos que nossa pesquisa contribua para estudiosos da área, para gestores de escolas e secretários de educação, ressaltando que a pesquisa foi bastante restrita abrangendo apenas 4 escolas do município de São Miguel/RN e que novas pesquisas poderiam surgir a partir desta, para quem sabe levantar o perfil de segurança em todas as escolas do referido município.

## REFERÊNCIAS

LIBERAL, E. F.; AIRES, R. T.; AIRES M. T. **Escola segura**. Rio de Janeiro: J Pediatr, 2005.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

## A participação da família na gestão escolar: o papel da família para uma gestão democrática na escola.

**Daiane Cristina da Costa<sup>(1)</sup>; Maria Edgleuma de Andrade<sup>(2)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Acadêmica do 7º Período de Pedagogia do Campus Avançado Profª Maria Elisa de Albuquerque Maia – CAMEAM/UERN. Pau dos Ferros/RN. Email: [daianecristina\\_ped@live.com](mailto:daianecristina_ped@live.com)

<sup>(2)</sup> Docente do Departamento de Educação, Faculdade de Educação, Campus Central UERN. Mossoró/RN. Email: [edgleumadeandrade@yahoo.com.br](mailto:edgleumadeandrade@yahoo.com.br)

**RESUMO:** O presente estudo pretende discutir qual o papel da família na gestão escolar a partir da análise da participação da mesma e suas interferências na gestão. A pesquisa parte de estudos no campo da política e gestão educacional, onde compreendo que a participação e o processo de democratização ocorrem dentre outros fatores pela participação da família no âmbito escolar. Nesse estudo, buscaremos identificar se essa participação têm se instituído no cotidiano da escola em questão, se a mesma acontece, de que forma ela se dá, quais os meios utilizados para que essa participação aconteça, tendo em vista que tal problemática não envolve somente a família, mas também os gestores, alunos, pais, coordenador pedagógico, professores e demais indivíduos envolvidos com a comunidade escolar. A pesquisa é um estudo de caso de cunho qualitativo. O campo empírico da mesma é constituído por uma escola da rede estadual de ensino do município de Pau dos Ferros/RN. O presente estudo apresenta somente resultados parciais, pois está em andamento e tomará como referência três categorias de análise: Família, gestão democrática e participação, abordando o que os teóricos discutem sobre, dando-nos suporte para interpretação dos dados coletados na pesquisa.

**Termos de indexação:** Gestão Escolar; Democratização; Política Educacional.

### INTRODUÇÃO

O presente estudo pretende discutir qual o papel da família na gestão escolar a partir da análise da participação da mesma e suas interferências na gestão. A pesquisa parte de estudos no campo da política e gestão educacional, onde compreendo que a participação e o processo de democratização ocorrem dentre outros fatores pela participação da família no âmbito escolar. Participação essa onde a família tenha “vez e voz” no que diz respeito à gestão escolar, onde as decisões não sejam tomadas apenas pela maior instância da instituição de

ensino, e sim em negociação com a família, com todos que compõem a escola e com os demais interessados.

A presente pesquisa tomou como referência vários estudos (PINTO et al, 2006; CORREA, 2006; PARO, 2002; HORA, 1994; ANDRADE, 2011), compreendendo-se que uma gestão democrática se respalda entre outros fatores, também pela participação da família no âmbito escolar, que mesmo não sendo garantia da efetividade de uma gestão democrática, é elemento fundamental nesse processo de democratização.

Diante desse contexto, julgo importante a realização do presente estudo no sentido de saber qual o papel da família na gestão escolar, mesmo sabendo que esta participação não seja garantia de uma gestão democrática nas instituições de ensino. Mesmo que a participação da família no âmbito escolar aconteça ainda de forma insuficiente/limitada, o fato da não participação da mesma pode ser um grande empecilho para a materialização de ações democráticas, sobretudo por reforçar práticas mandonistas, onde os sujeitos não tem tradição de protagonismo, tornando a possibilidade de práticas democráticas distante.

Nesse estudo, buscaremos identificar se essa participação têm se instituído no cotidiano da escola em questão, se a mesma acontece, de que forma ela se dá, quais os meios utilizados para que essa participação aconteça, tendo em vista que tal problemática não envolve somente a família, mas também os gestores, alunos, pais, coordenador pedagógico, professores e demais indivíduos envolvidos com a comunidade escolar. Alguns estudos apontam que a participação da família na escola ainda acontece de forma limitada embora os mesmos também indiquem que a maior participação da família na escola pode contribuir na melhoria do desempenho escolar das crianças, bem como na possibilidade de se efetivar uma gestão mais democrática (PINTO et al., 2006; CORREA, 2006; PARO, 2002).

## MATERIAL E MÉTODOS

A pesquisa é um estudo de caso de cunho qualitativo (NÓVOA, 1991; YIN, 2005). O campo empírico da mesma é constituído por uma escola da rede estadual de ensino do município de Pau dos Ferros/RN, a mesma foi escolhida por meio de dois critérios estabelecidos previamente: a) atender o ensino fundamental I e II; b) ter histórico indicativo de uma gestão com características democrática. Os indícios partiram do pressuposto que os estudantes do ensino fundamental I e II têm seus pais e responsáveis mais presentes na escola, por estarem mais preocupados com o dia-a-dia escolar e o acompanhamento dos seus filhos, e também, porque as escolas com indicativos de uma gestão dita democrática poderiam ter uma participação mais intensa por parte da família.

Os sujeitos a serem investigados na pesquisa serão os pais/responsáveis dos alunos e a direção da escola, por meio de observação participante, onde recorrerei a técnicas de entrevistas com graus de formalidade diferentes, além de conversas e entrevistas semiestruturadas e audiogravadas com o gestor da escola, vice-diretor da escola, coordenador pedagógico e alguns pais/responsáveis dos alunos que tenham um histórico de presença nas reuniões e atividades desenvolvidas pela escola. A escolha dos sujeitos a serem entrevistados se deu, também, através da importância da relação existente entre família e gestão escolar para a efetividade de uma escola com indícios de gestão democrática. Nesse âmbito, será observada e individualmente registrada através de memórias reuniões com os pais/responsáveis dos alunos em conjunto com a gestão e o corpo docente da escola, além de outras atividades que provenham à participação da família na instituição de ensino. Também considerarei os demais funcionários da escola (docentes, funcionários administrativos e de serviço gerais), levando em consideração suas posturas em relação à participação da família no âmbito escolar.

Após esses procedimentos, será realizada uma sistematização, análise e tratamento dos dados coletados, que serão organizados em tabelas e gráficos, além de analisados de forma crítica e interpretativa à luz dos referenciais teóricos estudados, levando em consideração os aspectos de participação da família, onde uma simples conversa com um sujeito pôde ser transformada em entrevista, e foi colhida uma informação de grande importância, bem como as entrevistas agendadas previamente e em espaços reservados, a fim de reaver aspectos que foram evidenciados no período de observação.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O presente estudo tomará como referência três categorias de análise: Família, gestão democrática e participação, abordando o que os teóricos discutem sobre, dando-nos suporte para interpretação dos dados coletados na pesquisa. Para isso, encontramos na literatura alguns conceitos que compreendo como necessário para construção do presente estudo, conforme o que se segue.

### A Família

A boa relação existente entre família-escola é atualmente vista como garantia de permanência, sucesso e bom desempenho no processo de aprendizagem dos estudantes, visando o auxílio da família por meio da participação do âmbito escolar de diversas formas e sentidos. Diversos estudos apontam que por meio da participação da família na escola a mesma possa contribuir no melhor desempenho escolar dos alunos, assim como na possibilidade de se ter uma gestão escolar mais democrática (PINTO ET AL, 2006; CORREA, 2006; PARO 2002 apud NASCIMENTO, MARQUES). No entanto, os mesmos estudos também apontam que a participação da família no âmbito escolar ainda acontece de forma limitada e/ou insuficiente.

### Gestão Democrática

Os aspectos referentes à gestão democrática vêm se atualizando a partir de 1996, com a implantação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) – Lei Federal nº 9394/96, que ampara a gestão democrática do ensino fundamental público. Em seus artigos 12 a 15, a mesma da sustentação à autonomia pedagógica e administrativa das instituições de ensino, e aborda a importância da elaboração de atividades pedagógicas e ações em geral da escola por parte de todos os membros envolvidos, corpo docente, administrativos, demais funcionários, pais dos alunos e a comunidade em geral. Ações essas que incluam práticas de envolvimento da família com a escola e contribuições para a consciência democrática dos envolvidos. Para isso, acredito que a gestão democrática deve (BOTLER; LIMA; DIAS, sd, p. 5):

Planejar suas ações na área educativa propriamente dita da escola, definindo as linhas de atuação em função dos objetivos das comunidades e dos alunos, propondo metas a serem atingidas, onde o diretor é auxiliado nessa tarefa pela comunidade escolar.

Nesse sentido, cabe ao gestor buscar meios de interação entre todos que fazem a escola,

procurando a melhoria da qualidade do ensino, caracterizando-se por uma liderança democrática, onde todos tenham “vez e voz” nas decisões que são tomadas em relação à escola. Com isso, a escola tende a ter indicativos de qualidade e de gestores atuantes que são orientados por um plano de ações que foi construído pelo coletivo da escola, efetivando assim uma educação com o máximo de participação por parte dos membros da comunidade e mostrando que uma gestão verdadeiramente democrática implica no desenvolvimento de um trabalho coletivo, descaracterizando assim o modelo anterior de escola, onde apenas o gestor tomava as decisões e desempenhava atividades tanto na área administrativa, pedagógica, quanto na financeira.

Por fim, acreditamos que uma escola com indícios de democracia seja aquela que não viabilize somente a participação da família na escola, mas também possibilite a realização de eleições de escolhas de dirigentes escolares, criação e funcionamento de conselho escolar, caixa escolar, e outros órgãos colegiados. Tendo em vista que uma gestão democrática se respalda pela existência de mecanismos e instâncias colegiadas, mesmo que esses não sejam garantia de sua efetividade, porém são elementos fundamentais nesse processo.

### A participação

O interesse por participar vem aumentando nos últimos anos no Brasil e no resto do mundo, prova disso são os inúmeros protestos organizados em massa pela população que não aceita alguma decisão ou acontecimento. Nesse sentido, (BORDENAVE, 1983, p. 9) diz que:

O maior erro das ditaduras é pensar que toda a população se sente aliviada por não ter de tomar decisões. Pode haver gente assim. Mas a maioria prefere a democracia. E para um crescente número de pessoas, democracia não é apenas um método de governo onde existem eleições. Para elas democracia é um estado de espírito e um modo de relacionamento entre as pessoas. Democracia é um estado de participação.

As pessoas participam em sua vida política, social, familiar, no trabalho, em casa, em sua comunidade, etc. E por que não trazer essa participação para dentro do ambiente escolar? Este aspecto motivou-me buscar analisar a participação da família na gestão escolar e as concepções de participação presentes na escola, além da relação existente entre família/escola. Martins (BOTLER; LIMA; DIAS, p. 3) explica que:

A escola é o lugar de entrecruzamento do projeto coletivo da sociedade com projetos existenciais de alunos e professores, é ela que torna educacionais as ações pedagógicas, à proporção as impregna com as finalidades políticas da cidadania, aonde a construção de cidadania envolve um processo ideológico de formação de consciência e de reconhecimento desse processo em termos de direitos e deveres.

Nesse sentido, o autor nos explica que o projeto coletivo da escola idealiza o projeto pedagógico da mesma. Fazendo com que a participação da comunidade contribua no processo de desenvolvimento da cidadania dos alunos, bem como no seu processo de ensino aprendizagem e na qualidade do ensino da escola, tornando-o satisfatório para todos os sujeitos envolvidos nesse processo. Essa participação torna-se efetiva a partir do momento em que a família se conscientiza da importância dessa participação no ambiente escolar e que suas opiniões são fundamentais para os rumos da escola, de forma que é preciso também que essa participação aconteça de forma aberta, suficiente e com responsabilidade. A boa relação existente entre família e escola gera benefícios também aos demais membros da comunidade, além da própria comunidade escolar, estabelecendo assim uma relação baseada na confiança, respeito e coletividade com a escola, promovendo assim sua valorização junto aos demais membros da comunidade.

### CONCLUSÃO

O presente estudo trata-se de um projeto monográfico e, portanto apresenta somente resultados parciais, pois está em andamento e tomará como referência três categorias de análise: Família, gestão democrática e participação, citados acima, abordando o que os teóricos discutem sobre, dando-nos suporte para interpretação dos dados que serão coletados na pesquisa.

### REFERÊNCIAS

ANDRADE, M.E. **Gestão democrática na escola pública**, Políticas públicas e gestão da educação / Alfredo M. Gomes (organizado). – Campinas, SP: Mercado de Letras, 2011. – (Série Estudos em Políticas Públicas e Educação).

BORDENAVE, J.D. **O que é participação**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985.

BOBBIO, N. **O futuro da democracia.** Rio de Janeiro: Paz e terra, 1997.

BOTLER, A.M.H.; LIMA, M.S.; DIAS, W.A. **Gestão Democrática:** Implicações da Participação da comunidade para a Melhoria da Organização da Escola, sd.

DOURADO, L. F. A escolha de dirigentes escolares: Políticas e gestão da educação no Brasil. In: FERREIRA, N. S. C. (Org). **Gestão Democrática da Educação:** atuais tendências, novos desafios. São Paulo: Cortez, 2001.

GRACINDO, R. V. Democratização da educação e educação democrática: duas fases de uma mesma moeda. **Ensaio**, Rio de Janeiro: CESGRANRIO, v. 3, nº 7, p. 149-156, abril/junho de 1995.

HORA, D. L. da. **Gestão democrática na escola:** artes e ofícios da participação coletiva. Campinas, SP: Papirus, 1994. (Coleção Magistério: Formação e Trabalho Pedagógico).

\_\_\_\_\_. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional** Lei Nº 9.394/96.

NASCIMENTO, P.X.S.; MARQUES, L.R. **As interfaces da participação da família na gestão escolar.** *RBP*, São Paulo, v.28, n. 1, p. 68-85, jan/abr. 2012.

NÓVOA. A. As ciências da educação e os processos de mudança. In: NÓVOA A.; CAMPOS, B. P.; PONTE, J. P.; SANTOS, M. E. B **Ciências de educação e mudança.** Porto, PT: Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, 1991.

PARO, V.H. **Qualidade do Ensino:** À contribuição dos pais. 1 ed. São Paulo: Xamã, 2000.

SZYMANSKI, Heloisa. **A relação família/escola:** desafios e perspectivas. Brasília: Plano Editora, 2001.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Tradução Daniel Grassi, Porto Alegre: Bookman, 2005.

## A importância do Plano Plurianual como ferramenta para uma boa gestão<sup>(1)</sup>.

**Josefa Marina Candido de Lima<sup>(2)</sup>; Adriana Wanderléia Azevedo Silva<sup>(3)</sup>; Bruna Lorrany Cajé Costa<sup>(4)</sup>; Ilze Lorranyie Ferreira Paz<sup>(5)</sup>; Marcelo Ryk Lopes Raulino<sup>(6)</sup>.  
Gledson Antônio Dias de Oliveira<sup>(7)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Trabalho executado com recursos da Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar;

<sup>(2)</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Administração; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar; Pereiro; Ceará; marina.candida123@gmail.com.

<sup>(3)</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Administração; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

<sup>(4)</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Administração; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

<sup>(5)</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Administração; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

<sup>(6)</sup> Discente do Curso de Bacharelado em Administração; Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar.

<sup>(7)</sup> Orientador e Docente do Curso de Administração da Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar, Pau dos Ferros/RN.

**RESUMO:** Previsto no artigo 165 da Constituição Federal e regulamentado pelo Decreto 2.829, de 29 de outubro de 1998, o Plano Plurianual ou “PPA” é um plano de curto prazo que estabelece objetivos, metas e diretrizes que devem ser seguidos pelos governos federal, estadual e municipal durante um período compreendido em 4 anos. Sem ele a administração pública fica, por exemplo, passiva de intervenções políticas e de interesse próprio, já que em tese não haveriam metas e planos traçados a serem seguidos. Assim, este trabalho tem como objetivo mostrar a relevância que o Plano Plurianual tem sobre uma gestão, seja ela municipal, estadual ou federal.

**Termos de indexação:** Plano Plurianual, Gestão, Administração pública.

### INTRODUÇÃO

Previsto no artigo 165 da Constituição Federal e regulamentado pelo Decreto 2.829, de 29 de outubro de 1998, o Plano Plurianual ou “PPA” é um plano de curto prazo que estabelece objetivos, metas e diretrizes que devem ser seguidos pelos governos federal, estadual e municipal durante um período compreendido em 4 anos, também chamada de lei quadrienal; nela deverão estar contidos os gastos referentes a investimentos e programas de duração continuada, bem como de setores como saúde, educação e infraestrutura.

O PPA tem validade sempre do segundo ano do mandato do gestor até o final do primeiro ano do mandato seguinte, fazendo com que as metas perpassem governos e sejam feitas conforme a real necessidade da população.

### MATERIAL E MÉTODOS

Através de pesquisas bibliográficas, foi realizado o estudo do Plano Plurianual observando sua relevância a gestão, como é feito e suas leis regentes.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com o art. 165, § 1º da Constituição Federal de 1988: “A lei que instituir o plano plurianual estabelecerá, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da administração pública federal para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada”. Vale salientar em relação ao PPA que os governos devem, no período de vigência do plano, efetuar os investimentos previstos, bem como as ações que constarem no referido documento, fazendo obrigatória a construção do plano por parte da gestão, bem como o planejamento de todas as suas ações e investimentos para que não venham a ferir o que está posto no documento quadrienal.

No PPA deverão constar conceitos e metas referentes a despesas de capital, que seriam os gastos com construção de prédios, escolas, pontes, estradas, hospitais e gastos referentes a materiais de longa permanência como cadeiras, mesas, aparelhos de raio x, computadores, entre outros.

As despesas relativas aos programas de duração continuada dizem respeito aquelas voltadas a programas já existentes na esfera de governo municipal, estadual ou federal, que podem ser no segmento da saúde, infraestrutura, lazer ou educação, por exemplo, e mais especificamente destinadas ao pagamento de pessoal, compra de material de consumo e

contratação de serviço de terceiros, quando houver necessidade. (BRASIL, 1998).

Constam também neste documento outras despesas decorrentes, que são aquelas despesas advindas das despesas de capital. Podemos citar como exemplo o fato de após a construção de uma creche e equipá-la com carteiras, computadores, mesas, ar-condicionado, etc (despesas de capital), é preciso contratar pessoal, comprar material escolar, material de limpeza, fardamento, e alimentos para as crianças. Esses gastos ocorrerão permanentemente enquanto os equipamentos estiverem funcionando, constituindo gastos extras que se enquadram nas despesas decorrentes de outras despesas.

A Lei de Responsabilidade Fiscal - LRF, ao estabelecer a compatibilização da Lei do Orçamento – LOA com o PPA e a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO, destaca a importância da ação planejada e transparente como pressuposto de uma gestão fiscal responsável, esta lei orienta os gestores quanto a seus deveres, responsabilidades e atividades mínimas e máximas a serem realizadas durante o mandato para que possa cumprir com o fiel papel de responsável pelos gastos receitas.

O PPA atua em conjunto com a LOA e a LDO de maneira a organizar as ações dos órgãos da administração pública, assegurando o alinhamento destes com as estratégias do governo e com aquilo que se prevê como sendo disponível financeiramente falando; buscar melhorar o desempenho organizacional da administração, a fim de ter responsabilidade com os gastos e visando alcançar os resultados esperados; estabelecer meios para que o governo realize suas ações e que estas surtam efeitos concretos sobre a realidade.

A elaboração do PPA, sua efetivação e consequente cumprimento, são atos estabelecidos em lei, na qual gestor não tem a opção de “não fazer”. Sem ele, a administração pública não funciona e, não existe respaldo para suas ações. Tornar pública as informações referentes a administração, dando uma maior transparência a aplicação dos recursos, estimular parcerias públicas e privadas através do livre acesso as prioridades do governo visando sobretudo a ampliação das fontes de recursos e dos resultados, entre outros, são alguns dos benefícios a curto prazo que o PPA traz.

Sem o Plano, a administração pública fica, por exemplo, passiva de intervenções políticas e de interesse próprio, já que em tese não haveriam metas e planos traçados a serem seguidos. O PPA também auxilia a dotar os administradores públicos de um instrumento gerencial estruturado e atualizado, objetivando facilitar a tomada de

decisões, corrigir desvios e direcionar a aplicação de recursos para a realização dos resultados pretendidos.

Ao final de cada ano, será realizada uma avaliação do processo de andamento das medidas a serem desenvolvidas durante o período quadrienal não somente avaliando a atuação dos programas como também fazendo sugestões para que não se onere muito dos cofres públicos em ações menos significativas ou que não tenham a prioridade momentânea. Sobre esta avaliação é que serão traçadas as bases para a elaboração do orçamento federal anual.

As orientações constantes no PPA devem ser cumpridas pelo gestor público, ficando isento de realiza-las apenas em casos de extrema necessidade como em casos de desastres naturais onde as prioridades são reorientadas para solucionar os problemas.

## CONCLUSÕES

Desta forma, evidencia-se que o Plano Plurianual é um planejamento importantíssimo de ações para um médio período de quatro anos, voltadas para o desenvolvimento de uma determinada esfera, região, setor, unidade, da administração pública, que trará acréscimo de conteúdos para as necessidades públicas. Os objetivos a serem alcançados e os programas a serem desenvolvidos são essenciais para a manutenção das atividades públicas e os órgãos responsáveis pela sua execução e fiscalização se mantem firmes graças as orientações constantes no PPA.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. 292 p.

BRASIL. **Decreto nº 2.829**, de 29 de outubro de 1998. Estabelece normas para a elaboração e execução do Plano Plurianual e dos Orçamentos da União, e dá outras providências. Diário Oficial, Brasília, DF, 29 out. 1998.

## A satisfação e insatisfação dos clientes com o atendimento nas agências bancárias no município de São Miguel – RN.

**Katilene Daniely Peixoto Pessoa<sup>(1)</sup>; Francisco Leonilson da Cruz Moreno<sup>(2)</sup>; Elisdênia Bezerra de Lima Queiroz<sup>(3)</sup>; Degiele Almeida Carvalho<sup>(4)</sup>; Edinária Marinho da Costa<sup>(5)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Aluna do curso de Administração do 1º período pela Faculdade Evolução, na Cidade de São Miguel/RN; [katilene\\_peixoto@hotmail.com](mailto:katilene_peixoto@hotmail.com).

<sup>(2)</sup> Aluno do curso de Administração do 1º período pela Faculdade Evolução, na Cidade de São Miguel/RN; [leonilsonmoreno@gmail.com](mailto:leonilsonmoreno@gmail.com).

<sup>(3)</sup> Aluna do curso de Administração do 1º período pela Faculdade Evolução, na Cidade de São Miguel/RN; [elisdeniaqz@outlook.com](mailto:elisdeniaqz@outlook.com).

<sup>(4)</sup> Aluna do curso de Administração do 1º período pela Faculdade Evolução, na Cidade de São Miguel/RN; [degiele@hotmail.com](mailto:degiele@hotmail.com).

<sup>(5)</sup> Orientadora Mestra em Educação; Professora na Faculdade Evolução, na Cidade Pau dos Ferros/RN; [edinaria\\_marinho@hotmail.com](mailto:edinaria_marinho@hotmail.com).

**RESUMO:** A Pesquisa foi realizada no município de São Miguel-RN, na qual se buscou verificar a qualidade no atendimento nas agências bancárias, pois é crescente o número de reclamações, ocasionada pela insatisfação dos clientes que estão sempre em busca de melhores serviços. O objetivo deste trabalho é apresentar a satisfação e insatisfação dos clientes no atendimento oferecido nas agências bancárias do município de São Miguel. Através de técnica padronizada foram aplicados questionários com clientes de agências diferentes, nos quais foi avaliada a insatisfação dos mesmos com relação ao atendimento. Ao longo do trabalho apresentaremos os pontos positivos e negativos a partir de dados fornecidos pelos colaboradores, apresentaremos sugestões dos clientes a fim de melhorar o atendimento, organizar dados em forma de tabelas e gráficos. Através dos dados obtidos foi possível constatar que mesmo com todos os investimentos tecnológicos ainda persiste um considerável nível de insatisfação da clientela quanto ao atendimento nessas bancárias.

**Termos de indexação:** Atendimento, qualidade, satisfação.

### INTRODUÇÃO

Uma das maiores preocupações neste momento é a questão quanto à qualidade no atendimento oferecido em empresas públicas ou privado. Com o mundo globalizado as instituições financeiras viram a necessidade de um investimento tecnológico para obter soluções que garantam a satisfação do cliente e ser referência no atendimento. Os bancos têm a função de estabelecer um elo entre empresa e cliente de

forma a captar dinheiro e emprestar a seus possíveis clientes. Para Gianesi e Corrêa (1994) a organização bancária, como qualquer outra empresa, constitui um sistema social, que se compõe de certo número de subconjuntos de comunidades de trabalho, onde são definidas certas tarefas e “funções” para cada membro, qualquer que seja seu nível hierárquico ou sua especialização.

O principal problema, nesse caso, é que em tais sistemas não se fixam os papéis que os indivíduos devem desempenhar os estilos de relações entre chefes e subordinados e entre colegas do mesmo nível, bem como as formas possíveis de cada um informar e informar-se. Em outras palavras, as limitações do sistema encontram-se concentradas no esquema de comunicação global entre as pessoas da organização, comunicação essa que comporta dois aspectos: uma interação entre duas ou mais pessoas e uma troca de informações por ocasião da interação. No entanto, muitos bancos se preocupam muito pouco com o aspecto humano do serviço prestado e acabam por perder na qualidade, apesar de seus esforços. Por outro lado, muitos deles não procuram conhecer quais são as expectativas de seus clientes, podendo deixar de oferecer um serviço com qualidade. Para Rodrigues (2012) um mau atendimento pode ocasionar insatisfação e perda, o que contribui para gerar uma imagem negativa da empresa. Para superar obstáculos é necessária à capacitação de funcionários a fim de melhor atender a todos os tipos de clientes de maneira eficiente sem constrangimentos ou demora.

Este trabalho tem a finalidade de se tomar conhecimento sobre as expectativas dos clientes, no que diz respeito à qualidade do serviço

prestado nas empresas bancárias. Assim, neste trabalho nos esforçaremos para apresentar como se encontra o nível de satisfação e insatisfação de clientes em relação ao atendimento bancário na cidade de São Miguel.

É oportuno ressaltar que este estudo configura-se nosso primeiro contato com a pesquisa científica. Portanto, trata-se de um esboço investigativo, onde nos esforçamos para socializar dados parciais de uma pesquisa desenvolvida na disciplina de Metodologia da Pesquisa Científica, no 1º Período do curso de Administração. Faz parte de nossas intenções, continuar com este trabalho investigativo em oportunidades futuras do curso, a fim de se aprofundar na discussão e na pesquisa, bem como contribuir na construção e divulgação do conhecimento científico.

## MATERIAL E MÉTODOS

O tipo de pesquisa adotada é a quanti-qualitativa de natureza empírica, onde utilizamos como instrumento de coleta de dados, um questionário aberto e fechado. Quanto ao objeto de análise, este recaiu sobre a satisfação e insatisfação no atendimento em agências bancárias em São Miguel/RN.

Para a realização deste estudo, aplicamos um questionário constituído por 10 questões, para um número de 10 pessoas.

No tocante à análise e organização dos dados, optamos por utilizar gráficos e tabelas, para facilitar a compreensão do leitor.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

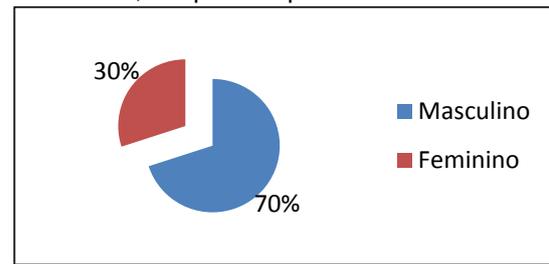
A análise dos dados é uma melhor forma de compreender o posicionamento dos clientes e suas perspectivas com relação à satisfação dos serviços bancários prestados pela instituição.

No que se refere ao perfil dos colaboradores serão expostos fatores como sexo, escolaridade e idade. Através desses fatores será possível relacionar e compreender os principais questionamentos dos clientes com relação ao atendimento bancário da agência.

### 1.1 SEXO

Em análise aos perfis dos entrevistados foi constatado que dos 10 clientes 70% são do sexo

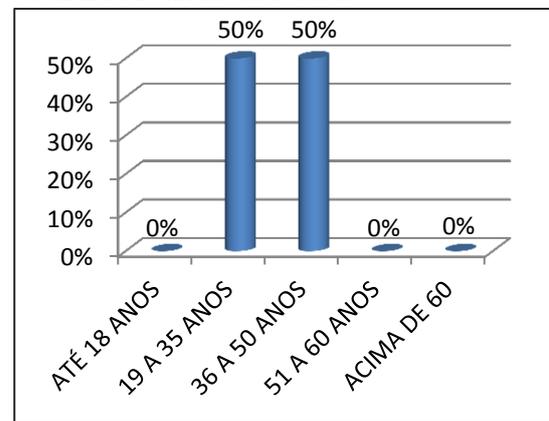
masculino, enquanto que 30% do sexo feminino.



FONTE: AUTORES 2015

### 1.2 FAIXA ETÁRIA

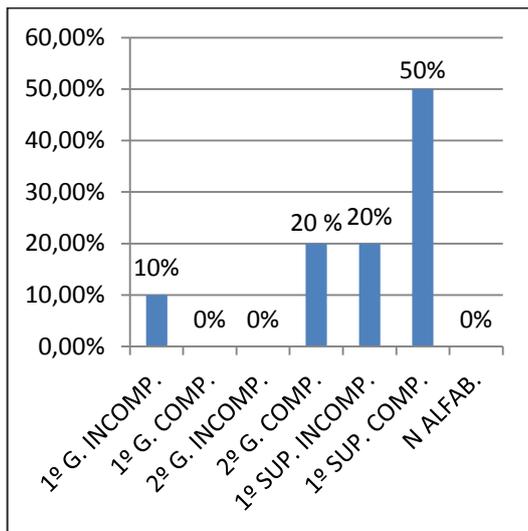
Com relação à idade, podemos observar que 50% está enquadrada na faixa etária entre 19 a 35 anos e 50% entre 36 à 50 anos, ou seja, um público de idade média, e que possuem estabilidade financeira ativa.



FONTE: AUTORES 2015

### 1.3 GRAU DE ESCOLARIDADE

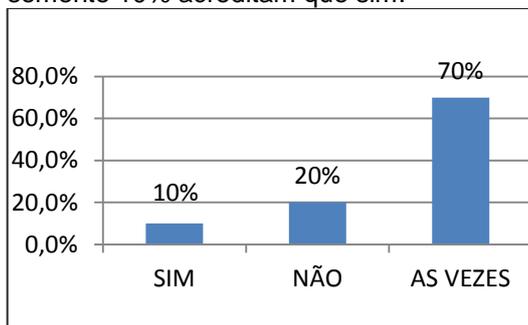
Nessa apresentação pode-se perceber que 10% não concluiu o 1º grau, 20% concluiu o segundo grau, 20% não chegou a concluir o Superior e a grande maioria 50% tem o Superior Completo.



FONTE: AUTORES 2015

### 1.4 QUANTO AO ATENDIMENTO SUPRIR NECESSIDADES

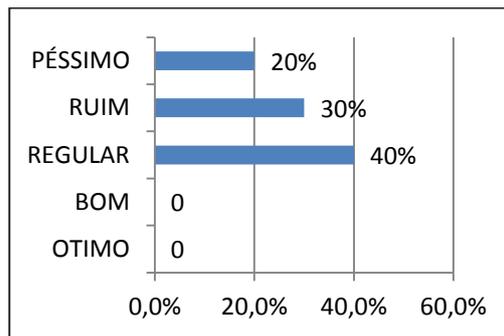
Verificamos que 70% dos clientes que responderam ao questionário, somente às vezes estão satisfeito com o atendimento e conseguem suprir suas necessidades. 20% relatam que não, e somente 10% acreditam que sim.



FONTE: AUTORES 2015

### 1.5 RAPIDEZ NO ATENDIMENTO

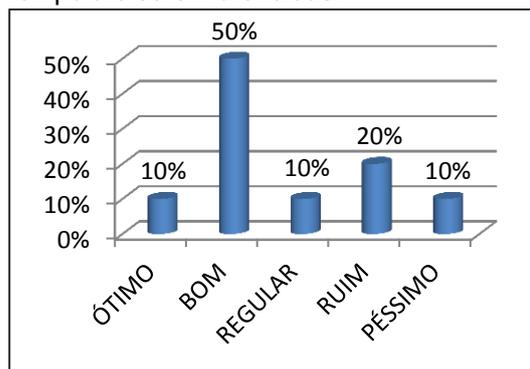
Nesta questão, a insatisfação dos clientes é muito alta, pois 40% dos participantes da pesquisa consideram o atendimento oferecido pelos funcionários regular, 30% acham ruim, 20% péssimo e ninguém considerou as alternativas.



FONTE: AUTORES 2015

### 1.6 SISTEMA DE SENHAS

Com relação à questão do sistema de senhas, 50% consideram bom, 20% ruim, 10% péssimo, 10% regular e 10% ótimo. O sistema de senhas tem por objetivo evitar as filas que causavam transtornos para os clientes devidos o incomodo de permanecerem de pé por um longo tempo até serem atendidas.



FONTE: AUTORES 2015

### 1.7 PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS

Em análise, podemos constatar que a maioria dos colaboradores respondeu como positivo, além do sistema de senhas, o espaço físico das agências. Quanto aos pontos negativos, foram destacados a demora no atendimento; pequeno numero de funcionários para atender uma grande demanda de pessoas; falta de comunicação; falta de coordenação e planejamento no atendimento; ausência de esclarecimentos sobre vantagens que o banco pode oferecer aos clientes; superlotação, desatenção com os idosos e deficientes físicos, insuficiência de dinheiro nos caixas eletrônicos principalmente em dias de pagamento; atenção favorável da parte de alguns funcionários a amigos desprezando os demais clientes; greve que prejudica todo a andamento no comércio da região.

## 1.8 SUGESTÕES E OPINIÕES DOS CLIENTES

Um grande número de clientes que respondeu ao questionário contribuiu com sugestões para melhorar a qualidade no atendimento da instituição. Para os clientes a agência deveria investir em treinamentos para capacitação de seus funcionários, fortalecer segurança nos caixas eletrônicos, oferecer tratamento igualitário entre a toda clientela e aumentar o quadro de funcionários. Quanto a essa última sugestão, na opinião dos colaboradores desta pesquisa, essa é a melhor alternativa para diminuir o tempo de espera no atendimento de variadas demandas.

## CONCLUSÕES

O setor de atendimento hoje responde pela maioria das reclamações feitas no Brasil. Segundo Gerson (1999), atendimento com qualidade não tem custo, já um atendimento deficiente a clientes sai muito caro. Por isso é necessário ser feito treinamentos e capacitações com os funcionários, afim de que minimizem as barreiras existentes entre os clientes, observando também que cada cliente não pode ser tratado com indiferença. Pois um mau atendimento pode gerar graves problemas para a empresa, como é o caso do boca a boca, um cliente insatisfeito divulga mais o nome daquela empresa do que um cliente satisfeito. A preocupação com a satisfação do cliente é um ponto forte nas empresas que se colocam no mercado contemporâneo. Não se concebe mais uma organização que não tenha foco no cliente. E esse direcionamento repercute em todo o corpo funcional que deve estar diretamente envolvido no processo de atendimento ao cliente.

No setor bancário não é diferente, o foco nos usuários e em seus serviços esta de fato em uma das questões mais importantes para estas instituições. Com vista à clareza das informações que foram de fácil compreensão entre os participantes, podemos observar os pontos positivos e negativos embora os pontos negativos estejam em maior destaque. Com os resultados obtidos, conseguimos construir uma noção de como se encontra o nível de satisfação e insatisfação dos clientes nos serviços em nossas agências bancárias. É importante destacar, que fomos fiéis aos pontos de vista apresentados pelos colaboradores desta pesquisa, e por isso, esses dados podem ser utilizados como subsídios para novos estudos, que se preocupam com a qualidade no atendimento oferecido em diferentes agências bancárias.

## AGRADECIMENTOS

A todos os integrantes do grupo pelo empenho e o esforço para realizar um trabalho com eficácia e eficiência, a todos aqueles que direta e indiretamente nos apoiaram com sua ajuda intelectual, material e também com o fornecimento de espaço para o estudo.

A todos os colaboradores que se disponibilizaram em responder ao questionário, os quais são os principais responsáveis pela divulgação desses resultados.

## REFERÊNCIAS

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

GERSON, R. F. **A excelência no atendimento a clientes:** mantendo seus clientes por toda a vida. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

RODRIGUES, J.M. **Qualidade no atendimento ao cliente:** um estudo de caso em uma agência *bancária* na cidade de Picos/PI. Monografia (curso Administração), Picos: UFPI, 2012.

## Entre livros e *smartphones*: os modos de leitura e escrita dos universitários.

**Mariana Pricilia de Assis<sup>(1)</sup>; Maria Aparecida Gomes Barbosa<sup>(2)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Graduanda (Licenciatura em Geografia), Universidade Estadual do Rio Grande do Norte (UERN); Pau dos Ferros, RN; marianasonhadora@hotmail.com

<sup>(2)</sup> Doutoranda (Programa de Pós-Graduação em Educação); Universidade Federal do Rio de Janeiro (PROPED/UFRJ); Professora Assistente da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN).

**RESUMO:** Este presente estudo trata do novo perfil de universitários usuários das ferramentas informativas. O objetivo desta contextualização é analisar o contexto da sociedade contemporânea interagindo com múltiplas mudanças no meio social educativo advindos das tecnologias móveis, dessa forma, impactando na escrita dos universitários surge então, o hipertexto atendo a necessidade do leitor e escritor contemporâneo. Esta contextualização propõe através das interlocuções dos teóricos alternativas para as instâncias educativas inovar no ato de transmitir o conhecimento, aos sujeitos educandos. O corpo teórico deste estudo é constituído por Morin (2009), Senna (2001,2003,2010), Lakatos (2010). Os resultados deste estudo teórico demonstram que diante do novo cenário contemporânea que vivenciamos, de velocidade informativas advindos dos suportes midiáticos, não há como as instâncias educativas retroceder, mas, se enquadrar nesta era contemporânea, potencializando a tecnologia hipertextual para atender a necessidade do novo perfil de leitor. Os resultados deste contexto analisam-se múltiplos conflitos nas instâncias educativas, pois, têm dificuldade de incorporar o hipertexto na prática educativa, formando leitores passivos com leitura sequencial e atemporal, contrariando a era moderna de pós modernidade informacional. Nesta concepção de cenário contemporâneo, os sujeitos leitores estão conectados diariamente nos aplicativos advindos das mídias hipertextuais, dessa forma, o aluno contemporâneo somente acederá no letramento científico, quando for capaz de perceber como agentes de relações sociais em pensamento científico, mas, para que isso possa acontecer, é necessário que a escola tenha um desenvolvimento proximal com o aluno, permitindo ensino /aprendizado que possibilite aos universitários usarem a tecnologia móvel no ambiente educativo no ensino/inovador moderno.

**Termos de indexação:** tecnologia hipertextuais, suportes midiáticos, leitor contemporâneo.

## INTRODUÇÃO

A sociedade pós moderna contemporânea define-se no meio social com velocidade de informações advindos de tecnologias móveis, dessa forma, surge múltiplos modos de leitura e leitura no contexto contemporânea, um novo tipo de leitor que escrevem e leem através dos suportes tecnológicos **smartphones**, porém, neste embate descobrimos que apenas o sujeito cartesiano presente desde sempre, inclusive nesta sociedade da informação e conhecimento, não cabe nas ciências humanas, porque dentro das ciências humanas cabe tudo, e, sobretudo, cabe o sujeito cognoscente, cuja anatomia do pensamento não foi e não poderá ser dissecada, porque nós, somos únicos, individuais e embora constituídos biologicamente de células multiplicáveis e múltiplas, somos diferentes uns dos outros, pensamos, agimos, vivemos, ainda que num mesmo contexto, diferentemente uns dos outros e estas diferenças precisam ser respeitadas, mas antes, precisam ser constituídas, de fato, nos vários ambientes pelos quais circulamos e a escola, é um desses lugares, que por sua vez também é constituída por diversos sujeitos, dentre eles o professor, mas que, antes de o sê-lo, de tornar-se passa por um espaço formativo – a universidade -, que carrega consigo todas as propriedades de um modelo positivista e cartesiano, tal qual sempre o fora: híbrida: composta por professores com pensamento europeu e gestores que cancelam o financiamento americano. É, pois esta enorme descoberta que pretendo compartilhar e curtir, tomando os temas das mídias sociais, neste estudo.

Senna (2001) ainda nos relata que o status de leitor começou a sofrer transformações substantivas somente ao longo da segunda metade do século passado, quando novos recursos de expressão de juízos e de acesso a eles começaram a ser desenvolvidos e propagados junto ao povo. As mídias de comunicação pós-imprensa trouxeram ao homem a possibilidade de resgatar a temporalidade dos objetos, sem prejuízo de sua capacidade de se

apropriar deles para fins de análise. O surgimento desta possibilidade veio a determinar uma nova tecnologia e, conseqüentemente, um novo modelo de leitor.

Entre os embates da tecnologia, refletimos o papel da escola neste contexto de ensino em sala de aula, dessa forma, trazemos a concepção de Morin (2009), que ressalta, que a internet de hoje dá a possibilidade de multiplicação de informação e comentários, que é muito útil, por que a vida de democracia é a pluralidade de opiniões, visões, sem a homogeneidade da imprensa.

## MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho procede de uma pesquisa metodológica, consiste na pesquisa bibliográfica. Segundo Lakatos (2010), numa busca a fonte secundárias, ou seja, consulta a toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, revistas, livros, pesquisas e audiovisuais. Sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito. Este presente artigo é um trabalho de estudo metodológico que se trata de abordagem de diálogo contextualizados por percepções de teóricos em uma linguagem subjetiva.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

As condições para criação do perfil do **leitor conectado** deram-se propriamente pelo estabelecimento dos parâmetros e condutas do método científico, em torno das quais se estabeleceu uma ruptura com o modelo natural de funcionamento da mente, que serviu de fôrma durante séculos. Assim, no esforço natural, inerente ao ser humano, de construção de um juízo isento de subjetividade, o método prescreve um exercício de retardamento ilusório da realidade em devir, cujo resultado consiste na sensação de propriedade sobre a existência concreta dos fatos. Estamos falando da atemporalidade do objeto da Razão Moderna, que consiste numa ausência de historicidade e que vem a permitir que se promova a segmentação do mundo em suas propriedades lógicas, mas traz ou trará um custo alto, decorrente do fato de que, uma vez rompida a relação dos objetos com sua própria história, sua consistência objetiva resumir-se-á na sequencialidade estritamente lógica que a Razão a ela atribui. Por este motivo, toda a investigação da ciência moderna vincula-se necessariamente à construção de um eixo temporal marcado por um início e um fim, ao longo do qual se distribuem os juízos em sequência regida pela causalidade lógica. Segundo Senna (2010), O texto escrito, por

exemplo, não é uma tecnologia e sim, produto de uma tecnologia que também fabricou o seu leitor.

Nesta repercussão percebe-se o impacto das novas tecnologias, com um novo contexto de informações no dia- a dia dos jovens. Através do novo aplicativo temos uma nova hipertextualidade, o **WhatsApp** disponibiliza o corretor, contribuindo em transmitir o aprendizado de maneira rápida, ágio e com habilidades, que proporciona aos jovens usuários do aplicativo um novo perfil de escrita, um novo ato de educar e aprender a ortografia escrita, o conhecimento passa a ser disponível em vinte quatro horas e em qual quer ambiente. Que segundo Senna (2010), de fato, o sec. XXI abre-se uma nova versão de modernidade, onde as tecnologias de escrita recebem inúmeros novos suportes e aquela figura intransigente, centrada em si mesma, idealizada como cidadão da cultura científica, teve, de abrir à pluralidade cultural.

Entre os embates da tecnologia no ensino em sala de aula trazemos a concepção de Morin (2009), que ressalta, que a internet de hoje dá a possibilidade de multiplicação de informação e comentários, que é muito útil, por que a vida de democracia é a pluralidade de opiniões, visões, sem a homogeneidade da imprensa.

É neste contexto que no ensino fundamental segundo Senna (2003) o professorado necessita, também, desenvolver apercepção de que é possível introduzir o aluno no letramento, a partir de experiências cotidianas de mundo, particularmente, de experiências colhidas na oralidade da cultura brasileira. O design informacional deste tipo de material deve mesclar elementos do pensamento científico e elementos do pensamento narrativo, como qual se possa reproduzir uma simbiose equivalente ao processo de desenvolvimento proximal esperado na relação professor/aluno no cotidiano escolar. Pois só assim as aulas poderão inovarem com novas práticas modernas no ensino, contribuindo para o “despertar” o novo tipo de leitor.

Assim, segundo Senna (2001) o hipertexto não é apenas um texto escrito com uma nova roupagem, que lhe insere links, mecanismos de interação, alternativas de rolagem etc. Na realidade, o hipertexto revoluciona o conceito de texto, pois que liberta o leitor das limitações impostas pela sequencialidade dos textos escritos convencionais.

## CONCLUSÕES

Diante do contexto, analisa-se que urge nos ambientes sociais educativas, um novo perfil de universitários da era contemporânea, que estão constantemente conectados através dos suportes

midiáticos potencializando as tecnologias móveis para a escrita e leitura, é dessa forma, que neste cenário de sociedade pós moderna informacional, é imprescindível o educador potencializar as ferramentas tecnológicas em sala de aula, pois, os suportes midiáticos possibilita aos usuários navegar no mundo do conhecimento.

### REFERÊNCIAS

MORIN, E. **Tecnologia entrevista à TV Brasil**, 23/06/2009.

SENN, L. A. G. **O planejamento no Ensino Básico & o compromisso social da educação com o Letramento**. In: Educação & Linguagem, S. J. dos Campos. 2003.

SENN, L.A.G. **Onde está o meu aluno nas teorias sobre alfabetização?** Reflexões sobre as ausências no caminho entre a teoria e a pratica de letramento em EJA In: COSTA, R.; CALHAU, M. do S. (Orgs.). E uma educação pro povo, tem? Rio de Janeiro: Caetés, 2010.

SENN, L.A.G. **Conhecimento docente, inclusão social e tecnologias da escrita**. Anais IX Colóquio sobre questões curriculares. Universidade do Porto, PT, 2010.

SENN, L. A.G. **Anais do I Seminário Internacional de Educação** (Cianort – Paraná-Brasil), Setembro/2001. Paraná.

LAKATOS E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

## Estágio supervisionado: diário reflexivo acerca da gestão escolar<sup>(1)</sup>.

**Mary Carneiro de Paiva Oliveira<sup>(2)</sup>; Antonia Denise Costa Lopes Silvestre<sup>(3)</sup>; Macia Fabiana Carneiro de Paiva<sup>(4)</sup>.**

<sup>(1)</sup> Trabalho desenvolvido no Estágio Supervisionado I do curso de Pedagogia EAD da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN;

<sup>(2)</sup> Professora; Faculdade Evolução do Alto Oeste Potiguar – FACEP; Pau dos Ferros, RN; e estudante; Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN; marycpo4@yahoo.com.br;

<sup>(3)</sup> Tutora presencial; Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN; deniselopes1@bol.com.br;

<sup>(4)</sup> Tutora presencial; Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN; [mfabiana2007@yahoo.com.br](mailto:mfabiana2007@yahoo.com.br).

**RESUMO:** O presente trabalho é um recorte do relatório do Estágio Supervisionado I realizado no curso de Pedagogia EAD<sup>4</sup> da Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN, no espaço da gestão escolar, numa escola pública, localizada em Marcelino Vieira/RN. Assim, com o propósito de conhecer, refletir e agir num espaço de atuação profissional, o estágio traz a produção do conhecimento a partir da *práxis*, ou seja, propõe a união da teoria com a prática, desenvolvida durante a formação inicial do pedagogo. Para tanto, esse texto expõe de forma breve os aspectos do diagnóstico da escola campo empírico dessa pesquisa, bem como, a atividade de intervenção proposta, que buscou na temática da gestão democrática os princípios para a participação de todos na tomada de decisão no ambiente escolar, e de forma mais específica, se detém no Projeto Político Pedagógico como um dos passos para essa gestão tão debatida nas pesquisas educacionais.

**Termos de indexação:** Projeto Político Pedagógico, Gestão Democrática, Estágio.

### INTRODUÇÃO

*“Prezo insetos mais que aviões.  
Prezo a velocidade  
das tartarugas  
mais que a dos mísseis.  
Tenho em mim  
esse atraso de nascença.  
Eu fui aparelhado  
para gostar de passarinhos.  
Tenho abundância  
de ser feliz por isso.  
Meu quintal  
É maior do que o mundo”.*  
(Manoel de Barros)

Escrever sobre as experiências vivenciadas no ambiente escolar é ir além do que os olhos veem, é penetrar no não percebido cotidianamente por

aqueles que fazem a prática viver, e fazendo o uso das ideias de Manoel de Barros, é pensar nas “coisas” menos valorizadas, é mostrar a vida complexa que permeia as relações humanas, é entender a escola como um mundo de possibilidades maior que qualquer outro espaço-tempo de formação e construção.

Desse modo, este trabalho busca refletir sobre como Projeto Político Pedagógico é concebido pela escola, expondo nas suas entrelinhas, como essa reflexão se desenvolveu no processo do Estágio Supervisionado I, e ainda perceber como o processo de gestão acontece na escola.

Assim, temos a concepção de estágio baseada no que diz Pimenta e Lima (2005/2006, p. 6):

Entendemos que o estágio se constitui como um campo de conhecimento, o que significa atribuir-lhe um estatuto epistemológico que supera sua tradicional redução à atividade prática instrumental. Enquanto campo do conhecimento, o estágio se produz na interação dos cursos de formação com o campo social no qual se desenvolvem as práticas educativas.

Isso, porque o estágio não se constitui apenas como uma técnica instrumental da prática, mas como o conhecimento que aproxima teoria e prática. Corroborando com essas ideias, o estágio torna-se uma das atividades mais importantes no processo de formação inicial de qualquer profissional, pois é nele que a pessoa se descobre, tendo a possibilidade relacionar a teoria estudada com a prática observada e vivenciada nesse período.

O Estágio Supervisionado I, foi realizado na Escola Municipal Raquel Silva, localizada no município de Marcelino Vieira/RN, essa escola oferece as Séries Iniciais do Ensino Fundamental (1º ao 5º ano), a Educação de Jovens e Adultos (1º e 2º Segmentos), e o Atendimento Educacional Especializado – AEE.

Dessa forma, tecemos comentários sobre o processo do estágio, e como este contribuiu para

<sup>4</sup> Educação à Distância.

a formação inicial do curso de Pedagogia da UFRN na modalidade à distância.

### MATERIAL E MÉTODOS

Concebendo o processo de estágio como um processo de pesquisa, é possível conceber que trata-se de uma pesquisa qualitativa, com uma abordagem descritiva e interpretativa, uma vez que, se parte do pressuposto da observação, descrevendo os dados possíveis de serem vistos com as lentes de um pesquisador em formação, e ao mesmo tempo, interpretando os “achados”, e posteriormente analisados e refletidos a partir do referencial teórico estudado acerca da temática da gestão democrática durante o curso de Pedagogia.

Além da observação, foi realizada a aplicação de questionários abertos com a equipe gestora, professor e membros da família dos alunos da escola *locus* desse trabalho.

E ainda, fez-se o uso de um projeto de intervenção, proposto a partir do diagnóstico feito após a coleta e análise dos dados, ao qual trazemos nos resultados e discussões deste texto.

### RESULTADOS E DISCUSSÃO

“Pensar”, “Refletir”, “Analisar” e “Propor”, são palavras-verbos que traduzem a experiência desse momento do estágio, uma vez que nos permitiu elaborar uma atividade que culminasse no ponto-chave para a nossa vivência no “chão” da escola, possibilitando um feedback a partir do diagnóstico que construímos na fase de observação.

Desse modo, tecemos um olhar voltado para a gestão democrática, tão presente nos discursos, mas que na prática ainda não se efetiva. E partindo dos princípios necessários para a gestão democrática, enfatizados por Souza (2014), como a construção coletiva do Projeto Político Pedagógico, o Conselho Escolar, a avaliação institucional e eleições diretas para diretor, percebemos que a Escola Municipal Raquel Silva encontrava-se também inclusa nesses discursos sem uma prática na gestão participativa. Três pontos, nos chamaram a atenção: o PPP da escola, que existe, mas não é conhecido e utilizado para nortear o trabalho da escola; o Conselho Escolar, desvalorizado, se reúne apenas para cumprir as exigências do Caixa Escolar; e a ausência da família na escola, sem um momento para dialogarem.

Mediante ao exposto, escolhemos a problemática do Projeto Político Pedagógico, pois entendemos que este é um dos princípios para a gestão democrática, e ainda,

Numa visão democrática, o Projeto Político-Pedagógico deve ser elaborado com a participação de todos os profissionais da escola. De forma coletiva, onde possam se sentir sujeitos do processo de transformação da realidade. Visando, uma sociedade mais justa, igualitária e cidadã (SOUZA, 2014, p. 7).

Nesse sentido, após escolher o tema da atividade de intervenção, passamos a pensar em como trabalhá-lo e o que iríamos propor como ação. Foi um processo de muita reflexão, onde fez-se necessário uma “(...) postura, uma redefinição do estágio que deve caminhar para a reflexão, a partir da realidade” (PIMENTA E LIMA, 2005/2006, p. 13). Com essa concepção, elaboramos uma proposta de oficina, que iria tratar da importância do PPP para a escola, dando um retorno da análise do Projeto Político Pedagógico da escola, promovendo um diálogo acerca da gestão democrática.

Compreendendo o estágio nas ideias de Pimenta e Lima (2005/2006), como uma oportunidade de aproximar a realidade profissional ao graduando, especificamente aqui o de Pedagogia, espaço-tempo que possibilita analisar e questionar criticamente essa realidade com base na teoria, uma atividade de pesquisa que relaciona teoria e prática na formação dos novos profissionais.

Portanto, culminamos essa etapa com a elaboração de uma oficina, cujo o título foi “A importância do PPP para a escola”, onde optamos por atividades mais práticas que proporcionassem uma melhor interação entre o estagiário e a escola, pois a colaboradora do estágio nos informou que para o público-alvo (professores, gestores, coordenadores, conselheiros, alunos, família e funcionário de apoio da escola) que estávamos pensando, teria de ser ações de interação, já que estaríamos tratando de coletividade e participação.

Dessa forma, relatar o vivenciado, a experiência adquirida na escola, nos leva a sentir a grandiosidade da formação humana, e que é possível construir nas relações complexas presentes no ambiente escolar. Isso revela que o conhecimento está em toda a parte, e que nós estagiários não somos os donos da verdade, aprendemos e contribuimos numa relação mútua entre os envolvidos nesse processo que é o estágio.

Assim, usando o pensamento de Pimenta e Lima (2005/2006, p. 15) que diz:

Supõe que se busque novo conhecimento na relação entre as explicações existentes e os dados novos que a

realidade impõe e que são percebidas na postura investigativa.

Pautando-nos nessas ideias é que nossa atividade de intervenção foi pensada e executada no seio escolar, muito mais na tentativa de provocar e compreender as discussões acerca do PPP na escola, do que dizer o que a escola devia fazer com seu Projeto.

Realizamos a atividade de intervenção no dia 7 de novembro de 2014 na sede da Escola Municipal Raquel Silva, estavam presentes: a diretora, a vice-diretora, a coordenadora pedagógica, todos os professores, uma mãe, dois alunos, uma auxiliar de serviços gerais, estagiários do curso de pedagogia de outra instituição de ensino superior e um representante do Conselho Escolar (segmento da comunidade), um público considerável para o espaço físico da sala de aula.

A oficina “A importância do PPP para a escola”, teve início com a dinâmica de apresentação e socialização do grupo “Família Ideal”, que objetivava trabalhar princípios da coletividade como: união, respeito, fé, amor, comunicação, compreensão, amizade e cooperação. Para essa dinâmica o grupo se dividiu em quatro, onde foram estimulados a serem uma família e que esta deveria ter um nome que foram os seguintes: Todos Juntos e Misturados Formamos Uma Família; Família do Amor, União, e Sonhadora. Na sequência foram lançados desafios para que as famílias pudessem superar, quem conseguisse ganhava um coração (eram 8 corações, em cada um tinha um princípio citado anteriormente), o primeiro foi a família que entregasse mais rápido uma lista com o nome de todos os membros, o segundo quem melhor encenasse uma cena familiar, o terceiro quem melhor representasse através de mímica um ensinamento de Jesus, o quarto quem entregasse primeiro cinco lápis ou canetas e cinco cadernos, o quinto era quem formasse uma roda de criança de forma mais rápida, o sexto foi quem melhor representasse um canto coral coletivo; o sétimo, quem apresentasse o mister ou a miss mais barrigudo/a; e por último, o oitavo, quem elaborasse o melhor slogan; os três desafios finais ficaram apenas dois grupos, pois houve a união dos outros.

Essa dinâmica foi um momento de muita interação, todos participaram, uns grupos passaram a vencer os desafios após se unirem a outro grupo, os participantes revelaram habilidades que antes não sabiam que tinham, e o mais interessante é que o grupo onde tinha um aluno de 10 anos, era ele quem dava as sugestões para a realização dos desafios, ganhando grande parte das provas, e ele era a única criança do grupo, nesse momento foi

possível perceber que o menino foi considerado como um sujeito de sua aprendizagem, ensinando e aprendendo com o seu grupo. Essa atividade possibilitou algumas reflexões sobre o trabalho em equipe.

Na sequência foi realizada uma Tempestade de Ideias sobre o que o grupo compreendia sobre Projeto Político Pedagógico, algumas das ideias: um norte para a escola; um marco referencial; um eixo norteador; participação compartilhada, etc. O que diziam era registrado na lousa, partindo daí iniciamos a discussão sobre PPP, com o apoio de slides, que tratavam da importância deste para a escola, e a apresentação do PPP da escola, já que a maioria ali presente não conhecia esse documento, foi um feedback que provocou algumas indagações e sugestões, houve bastante diálogo, e após essa atividade os profissionais da escola pediram os slides para fazerem a atualização coletiva do Projeto Político Pedagógico, uma vez que estes traziam os pontos de reflexão acerca do mesmo.

A dinâmica Passa a Bola pensada para mediar a discussão sobre a temática em estudo, não foi realizada, pois não houve necessidade, devido a apresentação dos slides ter feito essa mediação, que ocorreu de forma espontânea e simultaneamente.

Para finalizar, realizamos a avaliação da oficina, feita através de um organograma exposto na sala de aula, construído por palavras avaliativas no sentido em que essa intervenção contribuiu para a escola, uma palavra que chamou a atenção foi provocadora porque um dos objetivos dessa atividade de intervenção era provocar a comunidade escolar a respeito da importância do Projeto Político Pedagógico para a escola e para a gestão democrática que tanto ouvimos, pouco vemos e sentimos.

## CONCLUSÕES

Tecendo nossas considerações ao final desta etapa do Estágio Supervisionado I – Organização e Gestão dos Processos Educativos, torna-se relevante expor as contribuições que este processo deixou para a nossa formação inicial quanto futuros pedagogos, bem como fazer uma análise de todo esse período.

Desse modo, tivemos a oportunidade de observar e vivenciar o “chão” da escola, nas mais diversas relações, uma vez que o processo de gestão vai além da sala da direção escolar e da sala de aula, a escola nesse estágio foi vista como um todo, ultrapassando as “paredes” do espaço físico, onde a comunidade vieirense se faz e fazia presente, desde a hora da chegada das crianças, na hora do intervalo, na hora da saída, momentos

em que as interações se ampliavam nesse mundo complexo que é o ser humano.

Compreendemos que a teoria está relacionada a prática, o que acontece é que as pessoas que fazem a escola não conhecem e não entendem a teoria, porque existe um paradigma construído no interior escolar – na prática tudo é diferente do que está nos textos; no entanto, o estágio nos fez perceber que toda prática tem uma teoria que a embasa, seja ela qual for, tradicional, tecnicista, construtivista, crítica social dos conteúdos, etc; a realidade é que há uma ausência de formação continuada que busque discutir essas ideias do senso comum, que adentre a pesquisa como base para a produção do conhecimento na escola.

Refletimos acerca da gestão democrática, onde alguns princípios existem de fato na escola, mas que apenas cumprem exigências burocráticas determinadas pelas leis, onde a participação de todos ainda torna-se um vazio que permeia a gestão escolar, tanto no administrativo como na docência em sala de aula.

Assim, realizando uma avaliação do processo do estágio, concepção apreendida nesses cinco períodos do curso de pedagogia, enfocamos que aprendemos muito para nossa vida profissional, um aprendizado que o espaço-tempo não consegue traduzir em palavras, apenas sentimos e pensamos o quão é pequeno o nosso saber a respeito da escola e que um outro olhar para esse lugar de vida foi construído, e que temos muito a pesquisar e crescer como pedagogos.

Portanto, o estágio é o ponto “G” (se realmente existir) do curso da graduação, porque é nesse momento que nos descobrimos profissionais e nos lançamos no cotidiano da nossa profissão, tecemos olhares e reflexões, que nos inquietam e nos movem para a produção do conhecimento inicial, porque este nunca acaba, é contínuo como o tempo, não para.

## REFERÊNCIAS

PIMENTA, Selma Garrido. LIMA, Maria do Socorro Lucena. **Estágio e docência:** diferentes concepções. Revista Poíesis – Volume 3, Números 3 e 4, pp. 5-24, 2005/2006.

SOUZA, Genival Nunes. **Gestão Democrática Escolar:** reflexões e desafios. Disponível na Plataforma Moodle Mandacaru da SEDIS. Acesso em setembro de 2014.