

# As ciências sociais aplicadas: questões sociais em foco 3

---

Marianne Sousa Barbosa  
(Organizadora)



  
Atena  
Editora  
Ano 2024

# As ciências sociais aplicadas: questões sociais em foco 3

---

Marianne Sousa Barbosa  
(Organizadora)



**Atena**  
Editora  
Ano 2024

**Editora chefe**

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Editora executiva**

Natalia Oliveira

**Assistente editorial**

Flávia Roberta Barão

**Bibliotecária**

Janaina Ramos

**Projeto gráfico**

Ellen Andressa Kubisty

Luiza Alves Batista

Nataly Evilin Gayde

Thamires Camili Gayde

**Imagens da capa**

iStock

**Edição de arte**

Luiza Alves Batista

2024 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2024 Os autores

Copyright da edição © 2024 Atena

Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena

Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

**Conselho Editorial**

**Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Profª Drª Aline Alves Ribeiro – Universidade Federal do Tocantins

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa  
 Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade de Coimbra  
 Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
 Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
 Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
 Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí  
 Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Caroline Mari de Oliveira Galina – Universidade do Estado de Mato Grosso  
 Prof. Dr. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
 Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
 Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília  
 Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo  
 Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
 Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
 Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Eufemia Figueroa Corrales – Universidad de Oriente: Santiago de Cuba  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Fernanda Pereira Martins – Instituto Federal do Amapá  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Geuciane Felipe Guerim Fernandes – Universidade Estadual de Londrina  
 Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros  
 Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
 Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco  
 Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador  
 Prof. Dr. Joachin de Melo Azevedo Sobrinho Neto – Universidade de Pernambuco  
 Prof. Dr. João Paulo Roberti Junior – Universidade Federal de Santa Catarina  
 Prof. Dr. Jodeylson Islony de Lima Sobrinho – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
 Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Juliana Abonizio – Universidade Federal de Mato Grosso  
 Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
 Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Kátia Farias Antero – Faculdade Maurício de Nassau  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Lisbeth Infante Ruiz – Universidad de Holguín  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre  
 Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais  
 Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Marcela Mary José da Silva – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
 Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
 Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
 Prof<sup>ª</sup> Dr<sup>ª</sup> Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande

- Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
- Profª Drª Mônica Aparecida Bortolotti – Universidade Estadual do Centro Oeste do Paraná
- Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
- Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
- Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
- Prof. Dr. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
- Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
- Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
- Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro Oeste
- Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
- Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
- Profª Drª Vanesa Bárbara Fernández Bereau – Universidad de Cienfuegos
- Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
- Profª Drª Vanessa Freitag de Araújo – Universidade Estadual de Maringá
- Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Federal da Bahia
- Universidade de Coimbra
- Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
- Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

## As ciências sociais aplicadas: questões sociais em foco 3

**Diagramação:** Ellen Andressa Kubisty  
**Correção:** Yaidy Paola Martinez  
**Indexação:** Amanda Kelly da Costa Veiga  
**Revisão:** Os autores  
**Organizadora:** Marianne Sousa Barbosa

<b>Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)</b>	
C569	As ciências sociais aplicadas: questões sociais em foco 3 / Organizadora Marianne Sousa Barbosa. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2024.  Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-258-2737-7 DOI: <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.377240708">https://doi.org/10.22533/at.ed.377240708</a>  1. Ciências sociais. I. Barbosa, Marianne Sousa (Organizadora). II. Título.  CDD 301
<b>Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166</b>	

**Atena Editora**  
Ponta Grossa – Paraná – Brasil  
Telefone: +55 (42) 3323-5493  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
contato@atenaeditora.com.br

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

## DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



A busca por conhecimento é uma atividade humana incessante. O ser humano encontra-se buscando respostas para os desafios impostos pela existência em toda e qualquer sociedade que pertença. Assim, somos capazes de produzir teorias, conceitos, ideias, valores, crenças, cultura. O terceiro volume da Coletânea “As Ciências Sociais Aplicadas: Questões Sociais em Foco 3, oferece uma série de respostas e reflexões sobre temas que, em alguma medida, despertaram o interesse de pesquisa em seus/suas autores/autoras e a busca por respostas para solucionar as questões que nortearam cada estudo.

No volume encontramos 11 pesquisas realizadas por pesquisadores/as ligados/as a instituições de Ensino Superior do Brasil, Equador e Argentina. Os/As autores/autoras discorrem sobre temas diversos que contemplam: a comunicação nas organizações em tempos “paradoxos”; a avaliação do grau de satisfação de pacientes atendidos por serviços de saúde; a competitividade e as transformações presentes na pauta exportadora do Brasil; o direito internacional, a responsabilidade de proteção e a Guerra da Ucrânia; a dinâmica demográfica brasileira e envelhecimento populacional; as estratégias de relacionamento personalizado para fidelização de clientes; o impacto da pandemia da covid-19 na vida da população transgênero; os impactos na saúde mental dos profissionais de enfermagem; inovação e tecnologias emergentes na educação superior; os entraves da inclusão escolar no Brasil; e, a regulamentação da diferenciação de alíquota do ICMS.

Os temas abordados nesta coletânea, interessam a todos/todas que desejam aprofundar seus conhecimentos através da leitura de uma obra que, em seu terceiro volume, oferece um verdadeiro mundo de descobertas.

Neste sentido, caros/caras leitores/leitoras, apresento-lhes mais uma obra editada, organizada e publicada pela Atena Editora, instituição que se dedica diariamente a socialização de saberes e o compartilhamento de experiências acadêmicas exitosas e que, em 2024, honrosamente é finalista do prêmio Jabuti.

Desejo-lhes uma ótima leitura!

Marianne Sousa Barbosa.

**CAPÍTULO 1 ..... 1**

A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES EM TEMPOS DE PARADOXOS:  
IDENTIDADES, VELOCIDADE, VOLATILIDADE E CONSUMO AUTORAL

Boanerges Balbino Lopes Filho

Cássia Vale Lara

Raphael S. S. Oliveira Carvalho

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407081>

**CAPÍTULO 2 ..... 15**

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS NO  
SERVIÇO DE SAÚDE DE UMA CLÍNICA-ESCOLA


Andresa Fernanda Muniz Pires

Thayane dos Santos Mendonça

Rafael Mondego Fontenele

Lívia Alessandra Gomes Aroucha

Josafá Barbosa Marins

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407082>


**CAPÍTULO 3 .....28**

COMPETITIVIDADE E TRANSFORMAÇÕES NA PAUTA EXPORTADORA DO  
BRASIL

Daiane Rodrigues dos Santos

Ana Carolina da Silva Sousa


Ana Flávia Faria Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407083>

**CAPÍTULO 4 .....46**

DERECHO INTERNACIONAL, RESPONSABILIDAD DE PROTEGER Y  
GUERRA DE UCRANIA

María Laura Porté

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407084>

**CAPÍTULO 5 .....63**

DINÂMICA DEMOGRÁFICA BRASILEIRA E ENVELHECIMENTO  
POPULACIONAL NO SÉCULO XXI

Marília Borborema Rodrigues Cerqueira

Rodrigo Caetano Arantes


Maria Elizete Gonçalves







Gustavo Soares Saraiva Ferreira

Camila Medeiros Dias

Tiago Aguiar da Silva

Lara Giovanna Sousa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407085>

<b>CAPÍTULO 6 .....</b>	<b>72</b>
ENTRAVES DA INCLUSÃO ESCOLAR NO BRASIL	
Maria Carolina Damasceno	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407086">https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407086</a>	
<b>CAPÍTULO 7 .....</b>	<b>84</b>
ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO PERSONALIZADO: IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE PEPPERS & ROGERS PARA A FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES	
Pedro Miguel Fonseca Moreira de Carvalho	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407087">https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407087</a>	
<b>CAPÍTULO 8 .....</b>	<b>99</b>
IMPACTO DA PANDEMIA DA COVID-19 NA VIDA DA POPULAÇÃO TRANSGÊNERO: AGRAVAMENTO DA DESIGUALDADE E VULNERABILIDADE	
Fernanda Guadagnin	
Renata Guadagnin	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407088">https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407088</a>	
<b>CAPÍTULO 9 .....</b>	<b>108</b>
IMPACTOS NA SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM ATUANTES EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	
André Felipe Coutinho dos Santos	
Brayan Filipe Farias da Silva	
Camille Cardoso Souza	
Juliana dos Santos Souza Soares	
Letícia de Almeida Marinho	
Paulo Ricardo Arantes	
Thiago Leite dos Santos	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407089">https://doi.org/10.22533/at.ed.3772407089</a>	
<b>CAPÍTULO 10.....</b>	<b>119</b>
INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS EMERGENTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: ESTRATEGIAS Y BENEFICIOS	
Wilson Patricio León Cueva	
Susana Elizabeth Blacio Toro	
Ricardo Valentín León Cueva	
Jessica Elizabeth Montaguano Jiménez	
Nury Gabriela Ortiz Moya	
Washington Omar Espinoza Ramón	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.37724070810">https://doi.org/10.22533/at.ed.37724070810</a>	
<b>CAPÍTULO 11 .....</b>	<b>138</b>
REGULAMENTAÇÃO DA DIFERENCIAÇÃO DE ALÍQUOTA DO ICMS	
Gabriel de Oliveira Scanavachi	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.37724070811">https://doi.org/10.22533/at.ed.37724070811</a>	

<b>SOBRE A ORGANIZADORA .....</b>	<b>159</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO.....</b>	<b>160</b>

## A COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES EM TEMPOS DE PARADOXOS: IDENTIDADES, VELOCIDADE, VOLATILIDADE E CONSUMO AUTORAL

*Data de aceite: 01/08/2024*

### **Boanerges Balbino Lopes Filho**

Professor Titular pela UFJF, Doutor em Comunicação e Cultura pela UFRJ, Mestre em Comunicação pela Umesp, Conselheiro da Associação Brasileira de Imprensa, ABI

### **Cássia Vale Lara**

jornalista, Especialista em Comunicação Empresarial pela UFJF e Mestra em Comunicação e Sociedade na mesma instituição

### **Raphael S. S. Oliveira Carvalho**

Jornalista. Especialista em Comunicação Empresarial pela UFJF e mestre em Comunicação e Sociedade pela mesma instituição. Editor e assessor de comunicação do grupo Zine Cultural.com e Futuro Comunicação

nos modos como concebemos as relações humanas e organizacionais permeadas pela comunicação. A especificidade do consumo se mostra como fator preponderante para entendermos as formas pelas quais as relações de identidade e diferença são marcadas em meio ao hibridismo cultural. Neste contexto, as definições aplicadas à comunicação organizacional também são expostas a “check” ou postas em “xeque”. Inseridas que estão em um cenário de identidades fluidas e com formas consumptivas complexas, proporcionando reflexões instigantes.

**PALAVRAS-CHAVE:** Comunicação Organizacional, Globalização, Terminologias, Consumo, Identidades.

**RESUMO:** A percepção coletiva de passagem do tempo é singular no mundo contemporâneo. A velocidade acentuada trouxe valores efêmeros, estabeleceu a volatilidade. Ao mesmo tempo, públicos cada vez mais exigentes e pluralizados ocupam novos espaços associativos e colaborativos. O presente trabalho busca analisar esse momento marcado pelas transformações

## TRANSFORMAÇÕES ACELERADAS E INTENSAS

De acordo com Moraes (2016), o espaço global de consumo nunca foi tão exacerbado quanto agora. Ele justifica: tal amplitude deve-se, entre outros quesitos, à interconexão dos mercados, à industrialização de bens materiais e imateriais em escala mundial e à potência tecnológica da mídia, que detém a capacidade única de interligar o planeta. Com isso surge uma pergunta inicial: vivemos uma mudança uma, maior, mais complexa, ou simplesmente passamos por mais um período de transformação deste pálido planeta azul, como ensinava Carl Sagan<sup>1</sup>? Questionamentos feitos por Vianna (2008) dão conta de que não há dúvida de que neste século XXI, as transformações aceleradas e intensas provocam impacto em todas as dimensões da vida. Os fenômenos, decorrentes do século XX, alteraram o modo como concebemos a realidade. Os avanços das tecnologias de comunicação promoveram o rompimento das barreiras geográficas. Neste meio, as identidades<sup>2</sup> passaram a se reconfigurar a partir de novas possibilidades culturais. Consequentemente novos formatos de relacionamento com os consumidores são inevitáveis. Adaptar-se a eles é fundamental para as organizações permanecerem atuantes na contemporaneidade. Públicos cada vez mais exigentes e pluralizados deixam de ser meros consumidores e adquirem novos espaços na relação produção-consumo. Stuart Hall (2000) diz que com o advento da globalização, os processos, atuantes numa escala global, atravessam fronteiras nacionais, integrando e conectando comunidades e organizações em novas combinações de espaço-tempo, tornando o mundo - em realidade e experiência - mais interconectado. A redes sociais, por exemplo, colocam os usuários na posição de produtores ou colaboradores e reconfiguram a ideia linear de que o consumidor está no final da cadeia de produção. Para Moraes (2016, p. 176), o desenvolvimento de ferramentas nessa interligação em tempo real dos mercados espalhados pelos continentes procura refinar estratégias e táticas de rastreamento e identificação de perfis, gostos e escolhas, com a finalidade de disseminar ofertas de todo tipo na tentativa de preencher as mais distintas demandas.

De acordo com a Lei de Moore<sup>3</sup>, a massa de conhecimento e tecnologia do universo e da humanidade vem dobrando a cada ano. O que significa que em apenas um ano podemos, no âmbito pessoal ou empresarial, gerar um coeficiente de desatualização de 50 por cento, 75% em dois e 83% em três anos. Com isso, parece se multiplicar um sentido colaborativo, onde os agentes se unem para dar conta de selecionar e organizar o volume de informações e criar valor, cada vez mais fora das paredes das empresas tradicionais. As organizações no mundo contemporâneo deixam de ser detentoras de seus próprios produtos e da comunicação, tarefa dividida intensamente com os “betaconsumidores”<sup>4</sup>, usuários mutantes que se transformam, modificando simultaneamente sua maneira de consumir.

1 Cientista e astrônomo dos EUA. Dedicou-se à pesquisa e à divulgação da astronomia, como também ao estudo da chamada exobiologia. É considerado por muitos o maior divulgador da ciência que o mundo já conheceu.

2 Discursividade referente àquilo que se compreende como sendo o “ser”.

3 Durante a década de 60, Gordon Moore, na época o presidente da Intel lançou uma profecia, onde dizia que em pouco tempo o poder de processamento de informações dobraria a cada 18 meses. Esta “profecia” tornou-se tão verdadeira que acabou virando a famosa lei de Moore, e realmente se mantém presente nos dias de hoje

4 Expressão cunhada por Alexandre Kavinski, pioneiro no país em SEM – Search Engine Marketing - e fundador da primeira agência de marketing para buscadores da América Latina.

O poder das redes colaborativas se reflete, por exemplo, na quantidade de pessoas conectadas pela Web nos últimos anos. O Brasil é um país cada vez mais conectado. Na comparação entre a proporção de brasileiros com acesso à internet e a média global, o Brasil encontra-se muito à frente nesse indicador. Já são 84,3% de pessoas conectadas na realidade tupiniquim, enquanto a taxa mundial está em 64,4%. Este ano, iguala ou supera o desempenho de algumas das maiores economias mundiais. De acordo com o relatório Digital 2023: *Brazil, de We Are Social e Meltwater*<sup>5</sup>, a proporção de brasileiros conectados cresceu de 70% em 2019 para 84,3% em 2023. Com isso, o País chegou à marca de 181,3 milhões de internautas.

Para Stuart Hall (2000) a moldagem e a remoldagem de relações espaço-tempo no interior de diferentes sistemas de representação têm efeitos profundos sobre a forma como as identidades são localizadas e representadas. Mas, como consolidar reputações em um universo onde podem ser destruídas com apenas um click? Como fidelizar consumidores que ganham conotações de consumidores-autores? (MORACE, 2009).

O desafio é visível. Os públicos se fragmentam “na velocidade do pensamento” (ROSA, 2006), assim como se multiplicam formas incertas e divergentes, entre os pesquisadores e profissionais, para tentar definir a terminologia mais adequada na área de comunicação para interagir adequadamente com os stakeholders: organizacional, empresarial, estratégica, institucional, corporativa, administrativa, dirigida, cultural, entre outras.

## FUNDAMENTOS COMPARTILHADOS

As formas pelas quais os indivíduos concebem a si mesmos na atualidade partem da relação destes com o mundo, ou seja, com outrem. Neste meio, a linguagem desempenha papel primordial constituindo-se como ferramenta pela qual os signos cotidianos são transmitidos e trocados, em um processo de relacionamento. Libert e Spector (2008) exemplificam através de uma pesquisa da Forrester Reserach realizada em 2007 com 119 diretores onde verificaram que 89% utilizavam pelo menos uma das seis tecnologias de inteligência coletiva para se relacionar, incluindo ferramentas e formatos de texto pouco usuais de negócios, difundidos pelos podcasts, wikis, blogs e redes sociais. Uma pesquisa mundial da McKinsey & Company<sup>6</sup> com 2.800 executivos apontou que a Índia é o país líder dessa tendência, onde 80% das empresas planejam aumentar seus investimentos nas comunidades on line nos próximos três anos.

Um outro exemplo citado pelos autores refere-se à companhia de mineração de ouro Goldcorp, que até há pouco tempo era fechada e estava em queda. Seus geólogos não conseguiram determinar se as suas minas ainda continham minério. A empresa estava

5 Acesso à internet no Brasil cresceu 17% entre 2019 e 2023. Portal NegóciosSC, 27/3/2023. Dados disponíveis em: <https://www.negociossc.com.br/blog/acesso-a-internet-no-brasil-cresceu-17-entre-2019-e-2023/> Relatório completo disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2023-brazil>

6 Dados disponíveis para consulta em: <https://www.mckinsey.com.br/our-insights/all-insights>

prestes a fechar. O CEO Rob McEwan fez então algo nunca visto pelo setor. Publicou todos os dados geológicos secretos da empresa na Web e propôs um concurso para ver se alguém poderia ajudar a encontrar ouro na propriedade. Setenta e sete inscrições vieram de todas as partes do mundo, algumas utilizando técnicas e tecnologias sobre as quais a Goldcorp nunca tinha ouvido. Por 500 mil dólares em prêmios, a empresa encontrou mais de três bilhões em ouro e o valor de mercado da companhia se multiplicou inúmeras vezes. Tudo isso por meio de um processo aberto e colaborativo. Segundo Berger e Luckman (2007), a realidade é um conjunto de significados produzidos pelas ações vivenciadas do indivíduo ou pela coletividade. Compartilhar um tempo da vida é compartilhar uma realidade. A realidade social tida como objetivada é o conjunto de sentidos e significados estabelecidos em conjunto de maneira que o conhecimento seja detido por todos os integrantes.

As objetivações comuns da vida cotidiana são mantidas primordialmente pela significação linguística. A vida cotidiana é sobretudo a vida com a linguagem, e por meio dela participo com meus semelhantes. A compreensão da linguagem é por isso essencial para minha compreensão da realidade da vida cotidiana. (BERGER E LUCKMAN, p.57).

Os aspectos relativos à globalização, provocados em grande parte pelos avanços da comunicação, apresentam uma primeira impressão da cultura – discurso construído pelo homem para ordenar a sociedade - de acordo com Berger e Luckman (2007) apoiado “pelo universo simbólico que atribui categorias a vários fenômenos em uma hierarquia do ser, definindo o âmbito do social dentro desta hierarquia” recaindo nas noções de que “a sociedade é um produto humano; a sociedade é uma realidade objetiva; o Homem [identidade] é um produto social” - como mundialmente unificada. Contudo, a universalização (como alguns autores preferem tratar este fenômeno) acabou por desencadear o reforço do indivíduo singularizado. Ou seja, como afirma o pesquisador Souza Leal (2006), o aspecto do intenso fluxo de “contatos” promoveu a hibridização do indivíduo e a “desterritorialização”<sup>7</sup> das comunidades, o que permitiu uma certa “liberdade” para o aumento do número e a fluidez das identidades individuais.

Quanto mais a vida social se torna mediada pelo mercado global de estilos, lugares e imagens, pelas viagens internacionais, pelas imagens da mídia e pelos sistemas de comunicação globalmente interligados, mas as identidades se tornam desvinculadas – desalojadas – de tempos, lugares, histórias e tradições específicos e parecem “flutuar livremente” (HALL, 2000, p. 75).

Nosso tempo é caracterizado pelo livre fluxo informacional e pelas práticas consumptivas, constituindo-se como dois dos maiores referenciais. A noção de pertencimento descrita por Lahni e Musse (2007) traz à tona as subdivisões sociais. Os grupos de interrelação, que antes eram baseados na localidade das comunidades, a partir das múltiplas possibilidades de relacionamentos com realidades culturais diversas passam a

---

7 LEAL, Bruno Souza. A Comunidade como projeto identitário. In MAIA, Rousiley e CASTRO, Maria C. P. S. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2006. No referido texto, o autor se refere ao território como não restrito a questões físicas, mas tangente ao campo do simbólico. Sendo assim, o uso do termo se refere ao rompimento de fronteiras locais.



agregar-se pelos conceitos simbólicos que permeiam o imaginário coletivo<sup>8</sup>. Neste aspecto, as identidades compartilhadas muitas vezes ficam à mercê do consumo de bens materiais agregados de valoração. Pinheiro (2007, p.59) define o termo como ação individual ou coletiva que “[...] adquire um sentido para além do esgotamento e da paixão consumptiva, por estar imerso em uma rede ampla de sensações e experiências, de misturas de códigos, de liquefação de imagens e de signos desconexos que faz ativar a afetividade e empatia”.

Consumir determinados bens passou a ser primordial para marcar as identidades, e, por conseguinte, reforçar as diferenças. Os adereços que se consomem, atualmente, estabelecem uma linha tênue entre a necessidade e a discursividade; sobre o ser perante a sociedade. Goffman (2008) apresenta uma perspectiva interessante sobre a sociedade ao afirmar que os relacionamentos podem ser tratados como trocas simbólicas expressas pela valoração agregada à personificação assumida pelo indivíduo. Para ele, o conceito de “fachada” significa a representação daquilo que se pretende mostrar como sendo esse “nosso verdadeiro eu, aquilo que gostaríamos de ser. Uma segunda natureza e parte integral de nossa personalidade. Entramos no mundo como indivíduos, adquirimos um caráter e nos tornamos pessoas” (Goffman, 2008).

Percebemos, então, que os grupos sociais são formados a partir de identificações, que se imbricam no meio social a partir de relações de poder. Guareschi (2006), em estudo sobre o comportamento dos jovens, destaca que a cultura é um conjunto de normas, valores e regras que ordenam os diferentes grupos em uma disputa social de poder. Para ela a discursividade “[...] encontra repercussão no tecido social, alimenta práticas e produz sujeitos que passam a agir e reconhecer-se a partir de determinadas posições”.

Transpondo esse pensamento para uma lógica global podemos entender que, a partir do momento em que a evolução das técnicas comunicativas constituiu uma espécie de “cultura globalizada” híbrida, a sociedade passou a ser encarada como um território de lutas e contestações do qual o sujeito se vê com múltiplas possibilidades de associação aos grupos sociais. Agregações essas que podem ser diretamente influenciadas pelo consumo. Para Canclini (2008) o ato de consumir passou a ser uma forma de exercício da cidadania:

As lutas de gerações a respeito do necessário e do desejável mostram outro modo de estabelecer as identidades e construir a nossa diferença. Vamos afastando-nos da época em que as identidades se definiam por essências a-históricas: atualmente configuram-se no consumo, dependem daquilo que se possui, ou daquilo que se pode chegar a possuir. (CANCLINI, p.30)

A “nova economia” é a forma de fazer negócios com o uso da comunicação na atualidade. Em um contexto de realidades construídas a partir de discursos, a comunicação assume papel fundamental para estabelecer uma relação entre as organizações e o público. O produto em sentido utilitário perde espaço para as associações valorativas agregadas.

---

<sup>8</sup> “Sua abrangência estará determinada pelo processo de constituição das identidades coletivas e dependerá das possibilidades de articulação, dos contextos históricos em que estão inseridas e dos processos de demarcação de fronteiras entre a lógica do nós e do eles”. (PRADO, 2006, p. 197)

Atualmente, é fácil encontramos exemplos da existência de uma “indústria cultural”<sup>9</sup>. Consome-se hoje: estereótipos, modos de vestir, atitudes, comportamentos e estilos de vida. Na área específica de conhecimento (ligada ao ramo organizacional) passa, então, a ser responsável por agregar uma reputação simbólica da empresa ao que é comercializado, tendo como base as expectativas de público.

Hoje se convive com um novo tipo de capital. O capital econômico é encontrado nas contas bancárias, o humano nas pessoas, o social na estrutura das relações com os outros. Pode-se agora acrescentar o “capital cultural” baseado no trabalho de produção e de consumo de bens simbólicos. Jeremy Rifkin (2000) define o atual estágio como capitalismo cultural em que se comparam e se vendem experiências. E este capital é feito nas relações em redes sociais, tecnológicas ou não, que implicam sempre em alguma colaboração, um trabalho gerador de conteúdo e de ligações (PINHEIRO, 2007, p.55).

MORACE (2009), em uma pesquisa realizada em diversos países do mundo, identifica sobre a condição da comunicação contemporânea permear o campo ético e o estético. O estudo trata também das necessidades do marketing e da comunicação em agregar tanto os valores funcionais, quanto as experiências simbólicas. Figueira Leal (2006) cita o pensamento de Bauman (2003) a respeito da possibilidade de dividir dois conceitos de comunidade para explicar os sistemas sociais de vínculos. Nesta vertente existe a comunidade estética e a ética. A primeira se refere aos laços superficiais e transitórios, limitada a momentos e espaços delimitados (geralmente ligados à problemas) e incapaz de estabelecer vida comunitária. Já a segunda, demanda uma série de responsabilidades que limitam a liberdade individual e estabelece vinculação duradoura, dá suporte à vida do participante e forma uma identidade comunitária.

É justamente esse ponto que nos interessa: a força do conceito e da intenção começa a fazer parte da dimensão estética e são reconhecidas pelo consumidor, que pode governá-las com sua própria sensibilidade, transferindo “a artisticidade” do objeto de museu para sua própria casa, destruindo definitivamente a “Aura” artística e reconhecendo a força estética do design (MORACE, 2009, p. 14).

Os autores reforçam que é possível traçar uma linha histórica das transformações das formas de consumo neste período de mudanças, colocando em xeque o modelo comunicacional vigente. Essa hibridização do indivíduo, dotado de múltiplas possibilidades identitárias, propõe uma avaliação crítica e pessoal sobre as coisas do mundo. Ou seja, cada vez mais a capacidade interpretativa individual interfere na maneira como as práticas consumptivas são entendidas. Ao final da pesquisa eles traçam perfis geracionais de consumo, mas entendem a complexidade de definir terminologias adequadas para identificar os consumidores da contemporaneidade.

---

9 Conceito desenvolvido por Theodor Adorno (1903-1969) e Max Horkheimer (1895-1973). A expressão foi utilizada originalmente em *Dialética do esclarecimento* (1947). Para saber mais sobre o termo: <https://mundoeducacao.uol.com.br/filosofia/industria-cultural.htm>

Essa nova linha de pensamento diz respeito aos relacionamentos das organizações com os diferentes públicos. Santos (2007) afirma que nos contextos de um cenário de constantes mudanças, a comunicação se faz presente como o modo pelo qual a empresa se organiza para a adaptação ao novo cenário social. Assim, o objetivo central da área da comunicação organizacional de construir reputação, na verdade consiste em utilizar os meios de comunicação e interação social para transferir socialmente uma imagem sustentável de símbolos e conceitos, que projetada se reflete em resultados concretos. Figueira Leal (2007) apresenta uma reflexão sobre a importância simbólica das organizações. Para ele, cada vez mais, os lucros provêm da venda de coisas imateriais, e não dos materiais. “Mais uma vez, a constatação: fenômenos simbólicos e imagens, no mundo contemporâneo, frequentemente antecedem e condicionam fenômenos concretos e materiais” (LEAL, 2007, p. 50).

Considerando que consumidores se agregam e se organizam cada vez mais rapidamente, as empresas devem estar atentas à percepção que os públicos têm de sua reputação. Mas o que é reputação? Para o professor da Universidade Complutense de Madrid, *Justo Vellafañe* (2007) a reputação é um conceito emergente na realidade empresarial e consequência direta da sociedade da informação e da comunicação contemporâneas. Sua opinião é clara sobre o espaço em que se constrói a reputação organizacional: é o da relação entre a organização e seus públicos imediatos. Segundo Bueno (2005), é o somatório dos valores de identidade e imagem. A identidade é a conjunção de três parâmetros: o que a empresa é; o que a empresa faz; o que a empresa diz. Representa a sua “alma”, o seu “DNA”. A imagem é a representação mental, no imaginário coletivo, de um conjunto de atributos e valores que funcionam como um tipo padrão e determinam a conduta e opiniões de uma coletividade (BUENO, 2005, p.346).

A aliança entre a realidade da empresa e a percepção que se tem dela determina a reputação. Assim, a reputação é a representação completa e integral de uma organização, a imagem consolidada, resultado de uma leitura mais detalhada, intensa e demorada. É o reconhecimento do público do comportamento organizacional. A leitura de várias imagens da empresa. A reputação é entendida a partir de julgamentos coletivos, relativamente estáveis, de longo prazo, feitos por pessoas externas, sobre ações e realizações de uma organização (FOMBRUM, SHANLEI, 1991).

A reputação está ligada à certeza, a conhecimento, enquanto imagem tem a ver com julgar, achar, sentir, imaginar, enfatizam Fombrum e Shanlei (1991). De acordo com os autores, a reputação corporativa é construída a partir das atitudes de todos os envolvidos na organização: gerentes, empregados, dirigentes, fornecedores, stakeholders em geral. E indica como os produtos, empregos, estratégias e clientes potenciais de determinada empresa estão se comparados com os mesmos de empresas concorrentes.

Preservar reputações torna-se um desafio para as organizações, uma vez que a tecnologia não é apenas uma componente do dia a dia: é uma realidade que define as ações comunicativas na prática. Não exige novos diagnósticos apenas, mas novas formas de agir. Em uma época em que as imagens são capazes de locomoverem-se na velocidade

do pensamento, a reputação adquire outra dimensão: é ponte para a confiança, num mundo onde é mais difícil e perigoso confiar.

Confiança, para as empresas, é mais que disponibilizar produtos de qualidade no mercado. É assumir uma postura socialmente responsável, um comportamento cidadão e humanizado. É buscar transparência e verdade, um compromisso de cidadania. “Se existe uma demanda por ética e a empresa não entregar ética, seu concorrente irá fazê-lo.” (ROSA, 2006).

O desafio é despertar credibilidade e confiança. Conforme Pinheiro (2007), na era do capitalismo cultural, o consumo é cada vez mais personalizado. A internet, por exemplo, oferece ao usuário/consumidor a oportunidade de produzir. E o que se produz são relações sociais, estilos de vida, experiências, sensações. “Quanto mais novas formas e meios de comunicação liberam um sujeito produtor-consumidor, mais as relações entre o capitalismo, mercado e cultura se tornam complexas.” (PINHEIRO, 2007).

Um novo perfil de consumidor, atrelado à tecnologia, requer atenção especial por parte das empresas. Tudo parece se fragmentar, dos produtos às pessoas.

O mundo das mercadorias e dos produtos deverá cada vez mais se confrontar com um novo protagonista do mercado: o consumidor autor. O mundo das mídias e da comunicação deverá governar as expectativas sempre mais exigentes de um novo sujeito: o espectador-autor - aquele que possui a inovação no sangue e no cérebro”. (MORACE, 2009)

Cabe às empresas pensar formas eficazes de seduzir públicos diferenciados. O apelo à confiança e às identificações com uma marca forte merece lugar de destaque nessa nova relação. A insistente busca por inovação tecnológica indica que produtos das:

principais empresas do mundo vão se tornar cada vez mais similares. De forma inevitável, isso significa que toda a personalidade da empresa, sua identidade, vai se tornar o fator mais importante ao fazer a escolha entre uma empresa e um produto”. (ROSA, 2006)

Na concepção do autor, o valor agregado ao produto/serviço, a identificação com a marca e a confiança em uma empresa cidadã vão fazer toda diferença. Temos então, um questionamento: Assim como se torna difícil definir os consumidores atuais, será que as terminologias conceituais utilizadas para caracterizar a comunicação relacionada ao ambiente organizacional dão conta de auxiliar no entendimento da complexidade das relações entre identidades e consumo?

## OS SENTIDOS DA NOMENCLATURA

As reputações “flutuam em uma linha tênue”, porque consumidores estão atentos ao menor deslize. Os meios de comunicação e uma “nova economia” fazem do consumidor também um produtor, e parecem sugerir a necessidade de formas inovadoras constantes de relacionamento com os públicos. Como este cenário volúvel e oscilante afeta a relação empresa-consumo? E de que forma a comunicação pode chegar a públicos tão dispersos e fragmentados? Assim como um reflexo desse ambiente globalizado e fluido, formado por consumidores mutáveis e mutantes, parece haver também uma dispersão entre as terminologias definidoras desse universo comunicacional ligado às organizações e que afetam diretamente os relacionamentos, a mobilização de públicos e a construção de confiança nos mercados.

Convivem entre os pesquisadores e profissionais da área algumas denominações como comunicação corporativa, institucional, mercadológica, integrada, estratégica, administrativa, gerencial, dirigida, cultural etc. Tomemos como exemplo o conceito de comunicação integrada, que para Wilson Bueno significa

o conjunto articulado de esforços, ações, estratégias e produtos de comunicação, planejados e desenvolvidos por uma empresa ou entidade, com o objetivo de agregar valor à sua marca ou de consolidar a sua imagem junto a públicos específicos ou à sociedade como um todo.” (BUENO, 2002, p. 79).

Ora, os princípios que norteiam esta definição não são muito diferentes daquilo que o próprio Bueno chamou de comunicação empresarial.

A comunicação empresarial (organizacional, corporativa ou institucional) compreende um conjunto complexo de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para reforçar a imagem de uma empresa ou entidade (sindicato, órgãos governamentais, ONGs, associações, universidades etc) junto aos seus públicos de interesse (consumidores, empregados, formadores de opinião, classe política ou empresarial, acionistas, comunidade acadêmica ou financeira, jornalistas etc) junto à opinião pública”. (BUENO, 2006)

A tendência de atribuir nomes diferenciados com significados muito parecidos a particularidades da comunicação nas empresas é frequente entre os que atuam no campo (acadêmico e profissional). Tanto que alguns deles segmentam o objeto em termos diferenciados, ao menos em suas denominações. Podemos tomar como exemplo a posição de Meneghetti (2001), que apresenta nove modelos para realizar o trabalho da comunicação em uma empresa: comunicação institucional, humanizadora, cultural, de captação de recursos, de filiação, de prestação de contas, de lobby e política.

Enquanto a comunicação organizacional preocupa-se em informar os trabalhadores sobre tudo o que se passa no sistema corporativo, a comunicação institucional cuida da imagem empresarial, ou seja, da comunicação externa. O modelo classificado por

comunicação humanizadora estimula a participação individual e responsabiliza-se, assim como a organizacional, pela comunicação no meio interno. A dimensão cultural busca identificar os públicos com a marca. A dimensão de captação de recursos procura doadores e financiadores, e a comunicação de filiação sensibiliza pessoas e entidades para se juntarem a causas sociais defendidas pela empresa. O modelo de prestação de contas dedica-se a divulgar os resultados das atividades organizacionais bem como seu impacto social, enquanto o setor de lobby defende interesses da organização no meio político. Por fim, a comunicação política age em função da promoção do diálogo com a comunidade.

A existência de tantos nomes para objetivos específicos, por vezes delimitados de forma muito semelhante, pode ser uma tentativa de buscar identificações e posicionamentos em múltiplos públicos globalizados. Da mesma forma, pode ser uma característica desse ambiente fluido em que as empresas atuam, uma vez que os consumidores se tornam além de consumidores produtores, a tecnologia pode abalar reputações e o consumo é o resultado da busca de sensações. Questionado sobre esse fenômeno, Bueno (2007) acrescenta que até os profissionais da área se fragmentam, carregam experiências e formações diferenciadas.

É comum que pessoas ou grupos, com formação e visões diferentes, adotem denominações distintas para a mesma área, mas essa diversidade pode confundir, sobretudo se os conceitos não estiverem bem sistematizados, que é o que, infelizmente, ocorre em Comunicação Empresarial/ Organizacional etc. (BUENO, 2007)

Interessa-nos, portanto, destacar que a globalização, tratada por Hall (2006) como um tipo de mudança estrutural das sociedades, produz efeitos significantes na relação empresa-consumo. Isso porque ela tem um efeito pluralizador sobre as identidades, produzindo uma variedade de possibilidades e novas identificações. As empresas situam-se diante do desafio de despertar identificações em indivíduos globalizados, que podem ou não se aproximar de uma infinidade de marcas e produtos. É aí que a comunicação faz o diferencial. É dela o papel de despertar simpatia pela marca e confiança na empresa. O fenômeno globalizador, no entanto, tem reflexos até mesmo no campo da comunicação, fazendo com que as próprias terminologias usadas pelos pesquisadores flutuem num contexto que torna o seu sentido oscilante entre a solidez e a fluidez.

## PONDERAÇÕES FINAIS

A velocidade permeia nossas vidas na atualidade. Mudou a percepção coletiva de passagem do tempo. Entramos em um momento no qual “o tempo todo o tempo passa” como diz o compositor Arnaldo Antunes. Uma personagem de *Lewis Carrol* bem ilustra a realidade: é a Lebre de Março de “Alice no País das Maravilhas”, que diz durante toda a fábula: “estou atrasado, estou atrasado....”. Plurais, complexos, ambivalentes, multifacetados, confusos e divididos: assim são os consumidores. Têm atitudes dúbias,

desejos contraditórios, mudam de padrões e valores sistematicamente. No rol dos seus desejos: o imediatismo, o hedonismo, a velocidade, o risco, extremos, intensidade e simultaneidade. A velocidade dos tempos hipermodernos<sup>10</sup> trouxe valores efêmeros. Uma das pesquisas do Núcleo Jovem da Editora Abril apontou o consumo da expectativa como uma das dez fortes tendências contemporâneas.

Vivemos a era do efêmero, em que a sensação é proporcionada pela transitoriedade. Como diz o sociólogo polonês Bauman, em tempos líquidos tudo é volátil. Tempos que dão o contraponto para os costumes, hábitos e atitudes perenes, duradouros e definitivos. Substâncias líquidas amoldam-se e transformam-se de acordo com o meio, com o entorno e com o momento. A Identidade Fluida leva a experiências singulares. O que provoca por parte das organizações um movimento de rastreabilidade: valor em ascensão perseguido pelos *supercrunchers* (supermastigadores/trituradores de números) e pelos *numerati* (marcadores). As “pegadas” são observadas mais e mais em busca de padrões de comportamento que possam prever atitudes e ações – do consumo online às atividades de lazer e rotinas de trabalho, bem como estilos de viver, e estão sendo armazenadas, cruzadas e analisadas. Dois exemplos interessantes: 1. Em Doetinchem, na Holanda, dois artistas criaram uma escultura urbana com a finalidade de mapear os sentimentos de seus habitantes. Batizada de D-tower é uma escultura performática de 12 metros de altura que muda suas cores para identificar os sentimentos de amor, ódio, felicidade e medo. No site oficial da cidade existe um questionário que é respondido pelos habitantes diariamente, para que ao anoitecer a escultura mude suas cores, adequando-se à emoção predominante na cidade. Flores são enviadas para determinadas regiões quando medo e ódio crescem ou amor e felicidade diminuem, por exemplo. O outro é de um site ([wefeelfine.org](http://wefeelfine.org)) que rastreia a cada dez minutos blogs e sites em busca de palavras-chaves como *I feel* (eu sinto) e *I'm feeling* (estou me sentindo). São frase capturadas e armazenadas. O sistema permite análise por cidade, país, sentimento, gênero e condição climática, entre outros.

As possibilidades de se reinterpretar o mundo são cada vez mais presentes, pois o “novo” está no entendimento dos comportamentos contemporâneos, que pedem mobilidade para as ideias. Hoje tudo pode ser uma outra coisa. Clínicas parecem bares, hospitais parecem spas, mídia exterior parece refúgio urbano, lojas parecem galerias de arte, shoppings parecem boulevards. A camuflagem predomina. E o interessante: tudo isso pode e está gerando inspirações e sentimentos, provocando reinvenções, ressignificações.

Segundo a publicitária Beth Furtado (2008) vivemos a hora das pequenas ideias: crescem os lançamentos de miniprodutos e conceitos varejistas que diminuem a percepção

---

10 Hipermodernidade é o termo criado pelo filósofo francês Gilles Lipovetsky para delimitar o momento atual da sociedade humana. O termo “hiper” é utilizado em referência a uma exacerbação dos valores criados na Modernidade, atualmente elevados de forma exponencial. Mais detalhes sobre o pensamento de Lipovetsky em BRANDÃO, Lucas. A hipermodernidade de Gilles Lipovetsky. Portal Comunidade, cultura e arte: 20/8/2020: <https://comunidadeculturaearte.com/a-hipermodernidade-de-gilles-lipovetsky/> Ou em FARINHA, Ricardo. Entrevista. Gilles Lipovetsky: “Uma sociedade em que os cidadãos já não têm confiança nos dirigentes é a porta aberta para os extremismos”. Portal Comunidade, cultura e arte: 5/6/2023: <https://shre.ink/207x>

de espaço. Na sua opinião, a nanotendência é uma busca por diversidade e originalidade. Em outros casos é sinônimo de portabilidade e inclusão. Inclusão que significa, acima de tudo, reconhecer que todas as pessoas são importantes. Que um é diferente do outro, mas todos merecem e todos “podem”.

Neste contexto, podemos perceber um grande esforço da área acadêmica e mercadológica em delimitar o papel da comunicação no âmbito das organizações e relações de consumo. As reflexões apresentadas nos levam a um pensamento claro de que vivemos em um período caracterizado pela tenuidade de fronteiras em vários sentidos. Um momento histórico no qual a hibridização constante promove novos dualismos: o local e global, a identidade fixa e a fluidez, o simbólico e o material, reputação e interpretação. Novos paradigmas são propostos mesmo com a percepção de que os tradicionais continuam tendo alguma legitimidade.

Há, portanto, um intenso trabalho em desvendar quais seriam as fronteiras que abrangem o campo da comunicação nas organizações. Vemos uma realidade moldada por discursos, em muito associados a fatores intencionais, moduladores, interpretativos, representativos e identitários que passam a transitar em um terreno múltiplo e indeterminado. E geram questões instigadoras. O que se concebe como possibilidade de agir comunicativamente em organizações complexas daria conta de explicar os fenômenos econômicos e comerciais? Por outro lado, a comunicação desenvolvida nas empresas e instituições refere-se inteiramente ao lado da empresa como uma espécie de organismo inserido socialmente? A comunicação mercadológica está ligada somente ao consumo ou necessita de suportes simbólicos da identidade corporativa para se concretizar?

Definições devem passar por um “check” ou estão em “xeque”? Consensos versus divergências. Intenções comunicacionais direcionadas sofrem com a variação imaginária e interpretativa ampla (posições profissionais diversificadas, consumidores mais exigentes), assim como as múltiplas facetas sociais exigem um esforço generoso dos comunicadores para a modulação de uma reputação proativa (estreitamento relacional). Paradoxalmente, caminham delimitações e abrangências: do espaço da comunicação, das identidades pessoais e organizacionais, e das práticas de consumo em campos variados, com destaque para os tipos de consumo compartilhado, arquetípico, transitivo, memória vital, de ocasião e o descontraído. As palavras do poeta Manoel de Barros são bem significativas para essas ponderações: “A ciência pode classificar e nomear os órgãos de um sabiá, mas não pode medir seus encantos. A ciência não pode calcular quantos cavalos de força existem nos encantos de um sabiá. Quem acumula muita informação perde o condão de adivinhar: divinare. Os sabiás divinam”.



## REFERÊNCIAS

AYRES, Ian. **Super crunchers**: por que pensar com números é a nova maneira de ser inteligente. SP: Ediouro, 2008.

BAKER, Stephen. **Numerati**. SP: ARX/Saraiva, 2009.

BERGER, Peter L.; LUCKMAN, Thomas. **A construção social da realidade**: Tratado de Sociologia do Conhecimento. Petrópolis: Editora Vozes, 2007.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação e gestão empresarial**: cenários contemporâneos. In: Comunicare. São Paulo: Faculdade Cásper Líbero / Editora Paulus, 1o semestre de 2002.

\_\_\_\_\_. **Comunicação Empresarial no Brasil**: uma leitura crítica. São Paulo, Editora All Print, 2005.

\_\_\_\_\_. **Comunicação empresarial**. Disponível em: <<http://www.comunicacaoempresarial.com.br>>.

\_\_\_\_\_. Entrevista concedida à autora em julho de 2007.

CANCLINI, Néstor G. **Consumidores e Cidadãos**: Conflitos multiculturais da globalização. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2008.

COLNAGO, Camila Krohling. **A comunicação organizacional como elemento estratégico para a construção da identidade corporativa e da imagem institucional das empresas**. In: INTERCOM. Santos, 2007. Disponível em: <http://www.adtevento.com.br/INTERCOM/2007/resumos/R2261-1.pdf>>.

FOOMBRUN, C. J., SHANLEY, M. *What's in a name? Reputation bulding and corporate strategy. Academy of Management Journaul*, v.33, n.2, p.233-258, june 1990.

FURTADO, Beth. **Desejos contemporâneos**. São Paulo: GS&MD, 2008.

FURTADO, João E.de M. P. **Mundialização, reestruturação e competitividade**: A emergência de um novo regime econômico e as barreiras às economias periféricas. Novos Estudos CEBRAP, São Paulo,1999, v. 53, p. 97-118.

GOFFMAN, Erving. **A representação do eu na vida cotidiana**. Petrópolis: Editora Vozes, 2008.

GUARESCHI, Neuza M de F. **A mídia e a produção de modos de ser da adolescência**. In Revista Famecos, n 30. Porto Alegre: agos 2006. P. 81 - 90.

HALL, Stuart. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A editora, 2006.

LAHNI, Cláudia Regina; MUSSE, Christina Ferraz. Identidade e Cidadania em uma rádio comunitária autêntica. In: COUTINHO, Iluska. **Comunicação**:Tecnologia e Identidade. Rio de Janeiro: Ed. Mauad, 2007. p. 51-64.

LEAL, Paulo Roberto Figueira. **A centralidade da imagem pública na contemporaneidade**. In: LOPES FILHO, Bonerges B. Gestão em Comunicação Empresarial. Juiz de Fora: Produtora de Multimeios UFJF, 2007. p. 48-52.

LEAL, Bruno Souza. **A Comunidade como projeto identitário**. In: MAIA, Rousiley e CASTRO, Maria C. P. S. Mídia, Esfera Pública e Identidades Coletivas. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2006. p.183-192.

LIBERT, Barry & SPECTOR, Jon. **Nós somos mais inteligentes do que eu** - Como utilizar o poder das redes colaborativas nos seus negócios. Bookman e Artmed Editora AS, RS, 2008.

MENEGHETTI, Sylvia Bojunga. **Comunicação e marketing**: fazendo a diferença no dia-a-dia de organizações da sociedade civil. [s.l.] Global Editora, 2001.

MORACE, Francesco (org.). Consumo autoral. SP: Estação das Letras, 2009.

MORAES, Dênis de. Crítica da mídia & hegemonia cultural. RJ: Mauad X, 2016.

PINHEIRO, Marta de Araújo. **Comunicação, consumo e produção de si**. Em: COUTINHO, Iluska; SILVEIRA JUNIOR. Potiguara Mendes da (org.) Comunicação: tecnologia e identidade. Rio de Janeiro: Mauad X, 2007.

PRADO, Marco Aurélio Máximo. **Movimentos Sociais e Massa**: Identidades Coletivas no espaço público contemporâneo. In: MAIA, Rousiley e CASTRO, Maria C. P. S. Mídia, Esfera Pública e Identidades Coletivas. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2006.

ROSA, Mário. **A reputação na velocidade do pensamento**: imagem e ética na era digital. Geração Editorial, 2006.

VIANA, Francisco. **Reputação**: a imagem para além da imagem. São Paulo: ABERJE, 2006.

# AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE SAÚDE DE UMA CLÍNICA-ESCOLA

*Data de aceite: 01/08/2024*

### **Andresa Fernanda Muniz Pires**

Graduanda em Enfermagem pela Faculdade EDUFOR - São Luís- MA

### **Thayane dos Santos Mendonça**

Graduanda em Enfermagem pela Faculdade EDUFOR - São Luís- MA  
<http://lattes.cnpq.br/2525771129729063>

### **Rafael Mondego Fontenele**

Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade EDUFOR - São Luís  
<http://lattes.cnpq.br/1922989035411602>

### **Lívia Alessandra Gomes Aroucha**

Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade EDUFOR - São Luís  
<http://lattes.cnpq.br/2365873506680834>

### **Josafá Barbosa Marins**

Docente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade EDUFOR - São Luís  
<http://lattes.cnpq.br/4778291694584446>

seu papel social, por meio da prestação de serviços à comunidade. **Objetivo:** Avaliar o grau de satisfação de pacientes atendidos nos serviços de saúde de uma clínica-escola. **Material e Métodos:** Tratou-se de uma pesquisa transversal, de natureza analítica com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa foi realizada com 90 pacientes atendidos em uma clínica-escola que oferece serviços de enfermagem, fisioterapia e odontologia entre agosto e novembro de 2023. **Resultados:** Os pacientes demonstraram-se satisfeitos com os aspectos referentes à infraestrutura, acolhimento e limpeza do espaço, além da segurança dos acadêmicos envolvidos no procedimento. **Conclusão:** Há um elevado grau de satisfação sobre o serviço recebido na perspectiva dos pacientes, fato este evidenciado pelo total de pacientes que indicariam a clínica-escola por oferecer os serviços e atendimentos com acolhimento, garantindo a privacidade dos pacientes e possibilitando a formação de profissionais seguros e capazes para a realização do atendimento.

**PALAVRAS-CHAVE:** Serviços de Saúde; Qualidade da assistência à saúde; Acesso aos serviços de saúde; Instituições privadas de saúde; Serviços de saúde escolar.

**RESUMO: Introdução:** As clínicas escolas possuem a função de proporcionar ao acadêmico a prática clínica de sua profissão, favorecendo a atuação profissional, além de possibilitar à universidade o cumprimento do

## EVALUATION OF THE DEGREE OF SATISFACTION OF PATIENTS SERVED IN THE HEALTH SERVICE OF A SCHOOL CLINIC

**ABSTRACT: Introduction:** School clinics have the function of providing academics with the clinical practice of their profession, favoring professional performance, in addition to enabling the university to fulfill its social role, through the provision of services to the community.

**Objective:** To evaluate the degree of satisfaction of patients treated at the health services of a teaching clinic. **Material and Methods:** This was a cross-sectional research, analytical in nature with a quantitative approach to the data. The research was carried out with 90 patients treated at a teaching clinic that offers nursing, physiotherapy and dentistry services between August and November 2023. **Results:** Patients were satisfied with aspects relating to infrastructure, reception and cleanliness of the space, in addition to the safety of the academics involved in the procedure. **Conclusion:** There is a high degree of satisfaction with the service received from the patients' perspective, a fact evidenced by the total number of patients who would recommend the teaching clinic for offering welcoming services and care, guaranteeing patients' privacy and enabling the training of professionals safe and capable of carrying out the service.

**KEYWORDS:** Health Services; Quality of health care; Access to health services; Private health institutions; School health services.

### INTRODUÇÃO

As clínicas escolas possuem uma função dupla. Se por um lado proporciona ao acadêmico a prática clínica de sua profissão, fazendo com que o aluno entre em contato direto com a atuação profissional, do outro, oferece à universidade a possibilidade de cumprir com seu papel social, por meio da prestação de serviços à comunidade (AMARAL et al., 2012).

Logo, a clínica-escola é um espaço de aprendizagem diferente da sala de aula, pois permite experiências clínicas diversas e inéditas para os alunos dos cursos de graduação na área da saúde, contudo, para que este espaço seja possível, deve haver a prestação de serviços pautados nos preceitos da assistência à saúde pública e este deve se preocupar com a opinião do público atendido além de oferecer um serviço humanizado (FAM; FERREIRA NETO, 2019).

Nesse sentido, a universidade como sistema formador de recursos humanos em saúde deve fomentar conhecimentos técnicos-científicos em consonância com as diretrizes de uma política nacional de saúde construídos em acordo com as Diretrizes Nacionais Curriculares (DCN's) que preveem a inserção do acadêmico no universo prático da realidade profissional por meio da criação de clínicas escolas (CASATE; CORRÊA, 2012).

Sendo assim, é um consenso entre os pesquisadores do tema que um dos maiores desafios enfrentados pelas clínicas-escolas é o fato de serem instituições que prestam serviços concomitantemente à formação discente e à comunidade, necessitando de avaliação e implementação de melhorias constantes por se tratar de um serviço de saúde (BOECKEL et al., 2010).

A avaliação dos serviços de saúde vem sendo utilizada cada vez mais como um serviço de apoio à gestão em saúde, pois visa contribuir com a identificação de problemas, além de reorientar as diversas formas de planejamento e mensuração do impacto na qualidade do serviço oferecido (MATA et al., 2019).

A preocupação com a qualidade tornou-se um fenômeno mundial e a área da saúde não ficou isenta neste processo. Assim, quando se estabelece a meta de buscar qualidade em saúde, a avaliação é fundamental para nortear o planejamento, a gerência, a reorientação das políticas de saúde e a alocação de recursos, sendo um poderoso instrumento de transformação que deve se basear ainda na satisfação do usuário (VOLPATO; MARTINS, 2017).

A satisfação do usuário representa um potente indicador de resultado para avaliação dos serviços de saúde, considerando ser fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento prestado a eles para repensar as práticas profissionais e a forma de organização dos serviços (MISHIMA et al., 2010).

As pesquisas sobre satisfação do usuário além de possibilitar um diagnóstico dos serviços tradicionais, deve ser aplicado também para avaliar a percepção dos pacientes em atendimentos prestados por universitários, pois permite a melhor compreensão dos fatores relacionados à qualidade em saúde para os próprios estudantes (MARINHO et al., 2018).

A avaliação da qualidade do serviço prestado por clínicas universitárias, são realizadas na maior parte das vezes por alunos e professores, deixando-se de lado a perspectiva do paciente, que é o ponto principal daquele atendimento. Os fatores que podem contribuir para a satisfação positiva são diversos, indicando preferências sobre a ambiência, relacionamento, mas até mesmo aparência do profissional e estudantes em atendimento na clínica-escola (TOLEDO; CAMPOS; LEITE, 2010).

Considerando a importância das clínicas escolas como campos de prática para os acadêmicos dos cursos de saúde nas instituições formadoras de recursos humanos para atuar nos serviços públicos e privados de saúde, bem como a responsabilidade das instituições em oferecer um serviço de qualidade e seguro para os indivíduos, suas famílias e comunidades, a presente pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação de pacientes atendidos nos serviços de saúde de uma clínica-escola.

## **MATERIAL E MÉTODOS**

Tratou-se de uma pesquisa transversal, de natureza analítica com abordagem quantitativa dos dados. A pesquisa foi realizada em uma clínica-escola que oferece serviços de enfermagem, fisioterapia e odontologia para a população de São Luís, com maior abrangência nas regiões do entorno da instituição, por uma taxa simbólica e por meio de agendamento prévio.

Os participantes do estudo foram pacientes de ambos os sexos, atendidos pelos serviços oferecidos na clínica-escola, sendo incluídos apenas os pacientes maiores de 18 anos, atendidos na clínica-escola em pelo menos um dos serviços oferecidos, independente do turno de atendimento no período de agosto a novembro de 2023 e que apresentava capacidade cognitiva para compreender e responder aos questionamentos propostos no instrumento de coleta de dados. Foram excluídos do estudo os pacientes incapazes de responder aos questionamentos por alterações do estado de consciência, desorientação no tempo e espaço e condições clínicas não favoráveis no momento da entrevista.

A população foi constituída por todos os pacientes atendidos na clínica-escola, abordados após o atendimento no período de 11 de agosto a 03 de novembro de 2023. Considerando o atendimento de em média de novos 9 pacientes por dia, de segunda a sexta-feira foram 12 semanas no respectivo período, perfazendo um total de 117 pacientes. Para a definição da amostra final foi utilizada a estatística simples considerando o tamanho da população alvo, o nível de confiança de 95% e a margem de erro de 5%, cujo total de entrevistados foi de 90 pacientes.

Inicialmente a coleta de dados foi precedida das seguintes etapas: a) Consulta à lista de pacientes agendados no dia da coleta; b) Seleção do potencial participante por atendimento aos critérios de inclusão; c) Explicação dos aspectos éticos que envolvem a pesquisa e convite para participação do estudo que após o aceite do mesmo, o participante recebeu duas vias do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) de igual teor para assinatura. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário contendo 17 questões fechadas, elaboradas pelos pesquisadores para obtenção de dados referentes ao perfil socioeconômico e percepção sobre o atendimento recebido.

A análise dos dados foi realizada mediante estatística descritiva simples. Os pesquisadores elaboraram um banco de dados no programa Microsoft Excel versão 2016 ou superior para a tabulação dos dados obtidos para posterior apresentação através de frequências relativa e absoluta por meio de gráficos e tabelas. As variáveis encontradas foram discutidas e confrontadas com base na literatura científica para enriquecimento do conhecimento.

A pesquisa foi submetida à Plataforma Brasil sob o CAAE nº 72506123.3.0000.9448 e aprovado sob o Parecer Consubstanciando de nº 6.334.217 pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Instituto Florence de Ensino Superior em 29 de setembro de 2023.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para a caracterização do perfil dos pacientes atendidos, optou-se por elaborar a Tabela 1.

<b>Categorias</b>	<b>Variáveis</b>		
<b>Sexo</b>	Masculino	35	39
	Feminino	55	61
<b>Faixa etária</b>	18 a 28 anos	35	39
	29 a 39 anos	26	29
	40 a 59 anos	20	22
	60 anos ou mais	09	10
<b>Estado civil</b>	Solteiro (a)	51	57
	Casado (a)	33	37
	Separado (a)	03	3
	Outros	03	3
<b>Escolaridade</b>	Sem estudos	00	0
	Fundamental incompleto	03	3
	Fundamental completo	04	4,5
	Médio incompleto	06	7
	Médio completo	26	29
	Superior incompleto	36	40
	Superior completo	11	12
Outros	04	4,5	
<b>Tipo de moradia</b>	Financiada	05	5,5
	Quitada	50	55,5
	Alugada	23	25,5
	Outro	12	13,5
<b>Região</b>	São Luís	66	73
	São José de Ribamar	15	17
	Paço do Lumiar	02	2,5
	Outra	06	7,5
<b>Total</b>		<b>90</b>	

Tabela 1. Perfil socioeconômico dos pacientes atendidos em uma clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Com relação ao perfil dos pacientes atendidos, 39% pertencem ao gênero masculino (n=35) e 61% (n=55) ao gênero feminino. A presença de mais mulheres está relacionada com o fato de que elas têm demonstrado mais preocupação com a saúde, corroborando com os dados do estudo sobre as desigualdades de gênero e raciais no acesso e uso dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil (COBO; CRUZ; DICK, 2021).

Neste contexto, Carneiro, Adjuto e Alves (2019) ao pesquisarem sobre a identificação dos fatores relacionados à procura ou não dos homens pelos serviços de atenção primária, destacaram que os homens relatam a falta de tempo para dedicar à saúde. Este fato geralmente está associado ao trabalho, já que o homem é culturalmente o provedor econômico da família brasileira.

Dos pacientes entrevistados 57% são solteiros (n=51), 37% são casados (n=33), 3% (n=3) separados e 3% (n=3) com outro estado civil. Em relação à faixa etária 39% (n=35) possui idade entre 18 a 28 anos, 29% (n=26) tem idade entre 29 e 39 anos, 22% possui idade entre 40 e 59 anos (n=20) e 10% tem 60 anos ou mais (n=3). Em relação à escolaridade, a maioria tem o ensino superior incompleto correspondendo a 40% da amostra (n=36). Sobre o tipo de moradia 55,5% (n=50) dos pacientes atendidos possui casa própria e quitada e 73% (n=66) são provenientes da região de São Luís.

Nesta perspectiva, é importante destacar que conhecer o perfil do paciente é fundamental para o desempenho profissional, uma vez que o acadêmico pode estar diante de diferentes níveis sociais e culturas, favorecendo a prática da comunicação com diferentes grupos de pacientes, conforme destacar o estudo França et al (2021) sobre a percepção do discente em relação à clínica escola de uma instituição de ensino superior em Santa Catarina.

Em relação ao tipo de atendimento recebido pelos pacientes na clínica escola da instituição de ensino superior pesquisada, destacou-se que do total de pacientes entrevistados, 67% recebeu atendimento na clínica escola do curso de odontologia, seguido de 31% atendimentos realizados pelo serviço da clínica escola do curso de fisioterapia e apenas 2% dos atendimentos realizados foram de responsabilidade do curso de graduação em enfermagem, conforme destacado no Gráfico 1.



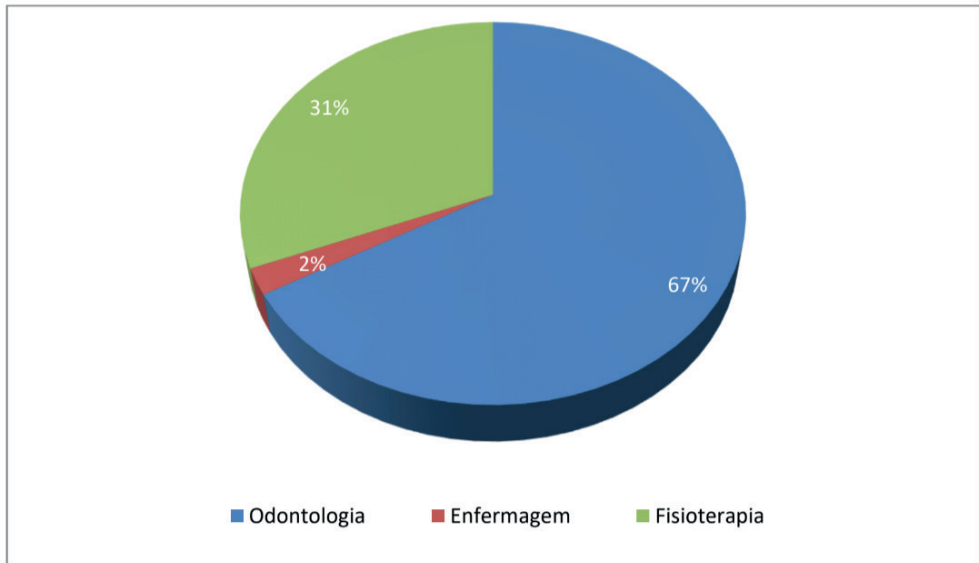


Gráfico 1. Tipo de atendimento realizado em uma clínica-escola de uma Instituição de Ensino Superior. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores, 2023.

É possível observar que o serviço de enfermagem vem sendo pouco ou quase não implementado na instituição. Apesar de não ser objetivo da presente pesquisa, é válido destacar que a clínica-escola do curso de graduação em enfermagem pode ter maior alcance na população do estudo.

A importância da clínica-escola é crucial para o serviço à comunidade. A possibilidade de atendimento real e a infraestrutura adequada são pontos essenciais para o desenvolvimento dos acadêmicos e para a manutenção do papel social da faculdade. Com base nos resultados pode-se observar que as atividades práticas da clínica-escola são procuradas com maior frequência nos cursos de Odontologia e Fisioterapia, discordando com os achados na presente pesquisa, o estudo de Zilli et al (2017) destacou que investir em uma clínica-escola para os alunos do curso de enfermagem, possibilita diversas contribuições para a comunidade, como por exemplo a implementação de um programa de monitoramento glicêmico capilar para os pacientes, bem como a consulta de enfermagem para orientações, atendimento a ostomizados, realização de curativos, orientações sobre métodos contraceptivos e planejamento familiar, orientações sobre prevenção e controle de infecções sexualmente transmissíveis, dentre outros.

O grau de satisfação dos usuários foi analisado na perspectiva do atendimento recebido com base no acolhimento e tempo de espera, bem como no respeito à privacidade e segurança dos alunos para a realização do procedimento, conforme destaca a Tabela 2.

<b>Categorias</b>	<b>Variáveis</b>		
<b>Satisfação em relação ao acolhimento</b>	Satisfeito	88	98
	Indiferente	01	1
	Insatisfeito	01	1
<b>Satisfação em relação ao tempo de espera</b>	Satisfeito	77	85,5
	Indiferente	12	13,5
	Insatisfeito	01	1
<b>Satisfação em relação à privacidade do paciente</b>	Satisfeito	85	94,5
	Indiferente	05	5,5
	Insatisfeito	00	0
<b>Satisfação em relação à segurança dos alunos</b>	Satisfeito	86	95,5
	Indiferente	03	3,5
	Insatisfeito	01	1
<b>Satisfação em relação ao atendimento recebido</b>	Satisfeito	85	94,5
	Indiferente	04	4,5
	Insatisfeito	01	1
<b>Total</b>		<b>90</b>	

Tabela 2. Grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido na clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Quanto à satisfação pelo atendimento recebido 98% (n=88) dos pacientes apontaram estar satisfeitos. Em relação ao tempo de espera para o atendimento 85,5% (n=77) estavam satisfeitos e 2% (n=2) estava indiferentes ou insatisfeitos. Quanto à privacidade 94,5% (n=85) destacaram estar satisfeitos. Sobre a segurança dos alunos envolvidos no atendimento, 95,5% (n=86) apontaram que percebem a segurança dos acadêmicos para a realização dos atendimentos. E sobre o atendimento recebido 94,5% (n=85) estão satisfeitos.

Sobre a satisfação dos pacientes atendidos em uma clínica-escola de Santa Catarina através de estudo observacional com 349 questionários pacientes, verificou-se 98,3% de satisfação. Do total de pacientes entrevistados na pesquisa 53,6% expressou algum fator de insatisfação, sendo o principal a dificuldade de marcação da primeira consulta para 30,5% (GABE et al., 2018).

De acordo com Mata et al (2019) é de extrema importância fazer uso da avaliação dos serviços, visto que seu manuseio é crucial para a identificação de problemas, além de planejar e reorganizar toda a estrutura de serviços aos pacientes. Acredita-se que a avaliação de desempenho dos profissionais ajuda a manter a excelência na realização da atividade dos estudantes na clínica-escola, melhorando a busca por cuidados na área.

Em relação à segurança dos acadêmicos para a realização dos procedimentos 4,5% dos pacientes apontaram insatisfação ou indiferença. Sobre este aspecto, um estudo sobre os sentimentos de estudantes sobre as práticas de estágio destacou que a insegurança e ansiedade fazem parte dos sentimentos de quase totalidade dos acadêmicos (SILVA; SILVA, 2013). Essas inquietações vão sendo superadas gradativamente no decorrer dos estágios, reforçando ainda mais o compromisso das instituições com a formação dos futuros profissionais a partir da clínica-escola.

Optou-se por analisar os aspectos relativos à infraestrutura, utilização de recursos materiais adequados para os procedimentos e limpeza da clínica-escola, conforme evidenciado na Tabela 3.

Categories	Variables		
<b>Satisfação em relação a estrutura física</b>	Satisfeito	86	96
	Indiferente	02	2
	Insatisfeito	02	2
<b>Satisfação em relação à conservação dos equipamentos utilizados no atendimento</b>	Satisfeito	88	98
	Indiferente	02	2
	Insatisfeito	00	0
<b>Satisfação em relação à higiene e limpeza da clínica-escola</b>	Satisfeito	89	99
	Indiferente	01	1
	Insatisfeito	00	0
<b>Total</b>		<b>90</b>	

Tabela 3. Grau de satisfação dos pacientes em relação à infraestrutura da clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2023.

Referente ao grau de satisfação dos pacientes em relação à estrutura física da clínica-escola 96% (n=86) dos pacientes estão satisfeitos. Para a conservação dos equipamentos utilizados no atendimento 98% (n=88) apontaram estar satisfeitos e em relação à higiene e limpeza dos espaços 99% (n=89) está satisfeita.

Corroborando com os dados do presente estudo, a pesquisa de Cattani, Borrillie e Traverso (2016) sobre a avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste Catarinense, todos os quesitos foram classificados como ótimos, e, quando questionados se retornariam à clínica-escola se precisassem, a maioria dos usuários respondeu que certamente voltaria se fosse preciso.

Sobre a infraestrutura da clínica-escola, a pesquisa de Nascimento et al (2020) na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco destacou que houve uma avaliação positiva do ambiente físico do serviço por parte dos usuários, concordando com os achados no presente estudo.

Ao final da pesquisa o participantes foram questionados sobre se indicariam ou não o serviço recebido, os dados obtidos nesta etapa estão descritos no Gráfico 2.

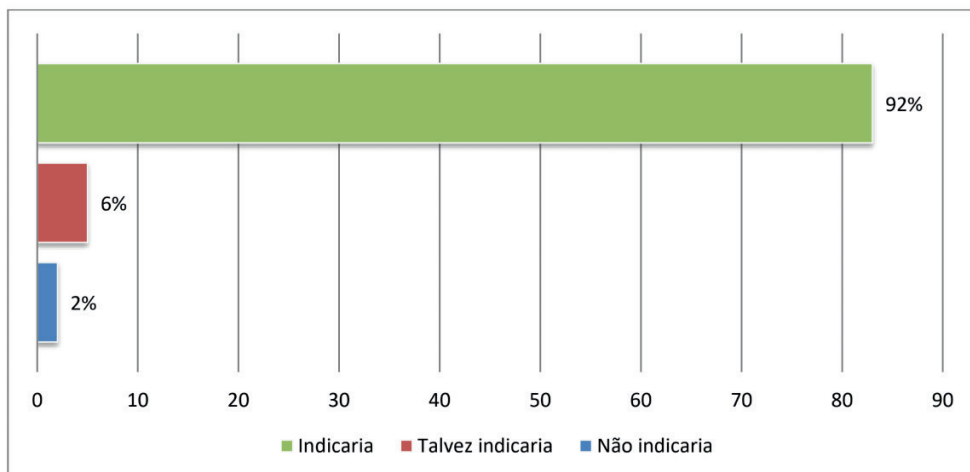


Gráfico 2. Percentual de pacientes que indicaria o serviço da clínica-escola. São Luís - Maranhão, 2023.

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores, 2023.

Observa-se no Gráfico 2 que 92% dos pacientes recomendariam o atendimento recebido na clínica escola, seguidos de 6% dos pacientes que talvez não indicaria 2% dos pacientes que não indicaria.

A alta taxa de pacientes que indicaria o serviço recebido está fortemente relacionada com o nível de satisfação dos pacientes avaliados nos aspectos infraestrutura, acolhimento e limpeza.

Desta forma, um estudo realizado no ambulatório escola na cidade de Araguari-MG destacou que 64% dos pacientes estavam satisfeitos com os serviços recebidos, portanto indicariam o serviço para outros pacientes (CORREIA et al., 2019).

## CONCLUSÃO

A presente pesquisa permitiu evidenciar que o perfil dos pacientes atendidos na clínica-escola possuem escolaridade e renda acima da média de grande parte da população de São Luís. Apesar de que o serviço é aberto ao público diverso, nota-se que os pacientes atendidos não pertencem à população que mais necessita de atenção à saúde. Para que essa população seja alcançada deve-se investir em meios de divulgação, através de palestras, panfletagens ou até mesmo projetos na clínica.

Há um elevado grau de satisfação sobre o serviço recebido na perspectiva dos pacientes, fato este evidenciado pelo total de pacientes que indicariam a clínica-escola

por oferecer os serviços e atendimentos com acolhimento, garantindo a privacidade dos pacientes e possibilitando a formação de profissionais seguros e capazes para a realização do atendimento.

No entanto, foram identificadas áreas passíveis de melhoria, como por exemplo, a redução do tempo de espera e, apesar de não ser objetivo da presente pesquisa, é válido destacar que a clínica-escola do curso de graduação em enfermagem pode ter maior alcance para possibilitar melhor formação acadêmica e maior atendimento às demandas de saúde da população adjacente.

Há limitações para a construção dos resultados da presente pesquisa que estão associadas à escassez de literatura científica sobre a temática nas instituições de ensino superior brasileiras, fortalecendo a necessidade de realizar novos estudos no contexto da avaliação dos serviços-escola para possibilitar um panorama do presente problema de pesquisa.

## REFERÊNCIAS

AMARAL, A. E. V; LUCA, L; RODRIGUES, T. C; LEITE, C. A; LOPES, F. L; SILVA, M. A. Serviços de psicologia em clínicas-escola: revisão de literatura. **Boletim de Psicologia**, São Paulo, v. 62, n. 136, p. 37-52, jun. 2012. Acesso: 15 de Mar, 2023.

BATISTON, P.A. et al. **Conhecimento e prática sobre os fatores de risco para o câncer de mama entre mulheres de 40 a 69 anos**. Rev. Bras. Saúde Matern. Infant. Recife, v.11, n.2, p. 163-171, 2011. Acesso 14 de Marc, 2023.

BOECKEL, Mariana Gonçalves et al. **O papel do serviço-escola na consolidação do projeto pedagógico do curso de Psicologia**. **Psicol. Ensino & Form.**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 41-52, abr, 2010. Disponível em: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2177-20612010000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-20612010000100005&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 13 de Mar, 2023.

BONOTTO G.M. et al. **Conhecimento dos fatores de risco modificáveis para doença cardiovascular entre mulheres e seus fatores associados: um estudo de base populacional**. Ciências e saúde coletiva, v.21, n.1, p. 293-302, 2016. Acesso: 13 de Mar, 2023

CASATE, J. C; CORRÊA, A. K. A humanização do cuidado na formação dos profissionais de saúde nos cursos de graduação. **Rev Esc Enferm USP**, v. 46, n. 1, p.219-226, 2012. Acesso: 12 de Set, 2023.

CARNEIRO, V. S. M.; ADJUTO, R. N. P.; ALVES, K. A. P. Saúde do homem: identificação e análise dos fatores relacionados à procura, ou não, dos serviços de atenção primária. **Arq. Cienc. Saúde UNIPAR**, Umuarama, v. 23, n. 1, p, 35-40, jan./abr. 2019.

CATTANI, I.S; BORRILLE, R.L; TRAVERSO, M.E.D. **Avaliação da satisfação dos usuários de fisioterapia em uma clínica-escola de uma universidade do Meio-Oeste Catarinense**. (Monografia) Graduação em Fisioterapia da Universidade do Oeste de Santa Catarina, 2016.

COBO, B; CRUZ, C; DICK, P.C. Desigualdades de gênero e raciais no acesso e uso dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva** [online]. v. 26, n. 09, pp. 4021-4032. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.05732021>.

CORREIA, Isabela Mendes et al. Nível de satisfação e perfil dos usuários de um ambulatório escola na cidade de Araraquari-MG. **Revista Master: ensino, pesquisa e extensão**, v. 4, n. 8, 2019.

FAM, B. M.; FERREIRA NETO, J. L. Análise das Práticas de uma Clínica-Escola de Psicologia: Potências e Desafios Contemporâneos. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 39, n. Psicol. cienc. prof., 2019. Acesso: 16 de Mar, 2023.

FRANÇA, V. S. S.; GOMES, I.S.; COUTO, G. B. F.; PEREIRA, R. A.; MARKUS, G. W. S.; DIAS, A. K. A percepção do discente em relação a clínica escola da Faculdade Guarai: relato de experiência na enfermagem. **Revista Multidebates**, v.5, n.2 Palmas-TO, abril de 2021.

FREZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. **Satisfação dos usuários Dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública**. *Fisioterapia em Movimento*, v. 24, n. 3, p. 419-28, 2011. Disponível em: <[www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06.Pdf](http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06.Pdf)>. Acesso em: nov. 2023

GABE, M. B.; SOARES DA ROSA, Áurea M.; BRANDÃO GARCIA, L. S.; AMBROSIO, P. G.; MADEIRA, K. AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS NO SERVIÇO DE MEDICINA DE UMA CLÍNICA ESCOLA. **Arquivos Catarinenses de Medicina**, [S. l.], v. 47, n. 3, p. 146–158, 2018. Disponível em: <https://revista.acm.org.br/index.php/arquivos/article/view/462>. Acesso em: 20 nov. 2023.

MARINHO, N. B. P.; FREITAS, R. W. J. F.; LISBOA, Q. W. S. C.; ALENCAR, A. P. G.; DAMASCENO, M. M. C. Avaliação da satisfação de usuários de um serviço especializado em diabetes mellitus. **Rev Bras Enferm**, v. 71, n. 1, p.599-606, 2018. Acesso em: 15 de Mar, 2023.

MATA, D. C.; ANDRADE, S. S. C. A.; OLIVEIRA, T. P.; MOURA, L.; PRADO, R. R.; SOUZA, M. F. M. Probabilidade de morte prematura por doenças crônicas não transmissíveis, Brasil e regiões, projeções para 2025. **Rev Bras Epidemiol**, v. 22, v. Supl. 1, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1980-549720190030>. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

MISHIMA, S. M.; PEREIRA, F. H.; MATUMOTO, S.; PEREIRA, M. J. B.; CAMPOS, A. C.; DE PAULA, V. G.; DOMINGOS, M. M. L. N. A assistência na saúde da família sob a perspectiva dos usuários. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, v. 18, n. 3, p. 148-156, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/YL4DJ33hmPMn3jMmWb75fXb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

NASCIMENTO, A. A. D. A.; SILVA, H. N. P.; FONSECA DE BRITO, O. F.; BARREIRA, A. K. Satisfação dos usuários atendidos na Clínica Integral de Odontologia da Universidade Federal de Pernambuco e fatores associados. **Revista Da Faculdade De Odontologia - UPF**, v. 25, n. 1, p. 66-73.

NUNES AA, Caccia-Bava MCGG, Cisoto RL, Pereira MJB, Santos V, Watanabe M, Domingues N, Grupo Pet-Saúde USP/RP2009. **Resolubilidade da Estratégia Saúde da Família e Unidades Básicas de Saúde tradicionais: contribuições do PET-Saúde**. *Ver Bras Educ Med* 2012; 36(1):27-32. Acesso Abr. 2023

SANTOS HB. **Indicadores de avaliação da qualidade Hospitalar e de satisfação do usuário**. *Ver. Baiana saúde pública*. 2017; acesso 15 de novembro de 2023; 40(1):98-108. Disponível em: <https://doi.org/10.22278/2318-2660>. Acesso em: 14 de Mar, 2023.

SILVA, C.M.V; SILVA, L.F. Sentimentos dos enfermeiros frente ao estágio curricular: quais as dificuldades e expectativas? **Cadernos de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde Facipe**, v. 1, n.1, p. 51-66, 2013.

TOLEDO, D. S; CAMPOS, A. A; LEITE, R. A. Análise da satisfação do paciente com o atendimento odontológico na Clínica de Odontologia da Universidade de Franca. **Revista da Abeno**, v. 10, n. 2, p. 72-8, 2010. Acesso em 15 de Mar,2023.

VOLPATO, L. F; MARTINS, L. C. Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais. **Revista Espacios**, v. 38, n. 42, p.10-11, 2017. Disponível em: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n42/a17v38n42p10.pdf>. Acesso em: 13 de Mar, 2023.

ZILLI, M. G; SANTOS, A.P.S; YAMAGUCHI, C. K; BORGES, L. A. Contribuições de uma clínica escola no atendimento em saúde no Sul de Santa Catarina. **RIES**, Caçador, v.6, nº 1, p. 105-116, 2017.

# COMPETITIVIDADE E TRANSFORMAÇÕES NA PAUTA EXPORTADORA DO BRASIL

*Data de aceite: 01/08/2024*

**Daiane Rodrigues dos Santos**

**Ana Carolina da Silva Sousa**

**Ana Flávia Faria Ferreira**

**RESUMO:** A pauta exportadora de um país e os fatores que a constituem são de extrema importância para a manutenção de uma balança comercial favorável, especialmente para nações que possuem um grande volume de exportações, como o Brasil. Alguns fatores que influenciam a competitividade e a abertura de uma economia são a especialização dos produtos exportados (no Brasil, mais primários), a infraestrutura e tecnologia, a taxa de câmbio e as políticas governamentais. O artigo analisou a mudança da pauta exportadora do Brasil e a importância do agronegócio na economia brasileira. A análise mostrou uma dinâmica complexa e com várias implicações nas últimas décadas, refletindo as transformações na demanda global e nos aspectos internos que afetam a economia do país. A análise setorial e de intensidade no uso de fatores de 2013 a 2023 mostrou um crescimento substancial nos produtos primários agrícolas, de US\$ 42,28 bilhões

para US\$ 86,27 bilhões, impulsionado pela expansão do agronegócio brasileiro. Produtos primários minerais cresceram modestamente de US\$ 38,30 bilhões para US\$ 39,71 bilhões, refletindo a volatilidade dos preços das commodities no período analisado. Destaca-se também que os produtos primários energéticos exportado pelo Brasil aumentaram significativamente de US\$ 13,02 bilhões para US\$ 42,58 bilhões, devido à maior produção e exportação de petróleo e gás natural. Outro ponto evidenciado na presente pesquisa foi o aumento na exportação de produtos semimanufaturados agrícolas, tanto intensivos em mão-de-obra quanto em capital, aumentaram de US\$ 32,10 bilhões para US\$ 48,52 bilhões e de US\$ 19,00 bilhões para US\$ 26,22 bilhões, respectivamente.

**PALAVRAS-CHAVE:** *Competitividade; Reprimarização; Pauta Exportadora; Agronegócio.*



## INTRODUÇÃO

O Brasil exporta muitos produtos. Destacam-se os produtos agrícolas, como soja, carnes, açúcar, café, milho e suco de laranja. O agronegócio é muito importante para a economia brasileira. De janeiro a julho de 2023, quase 60% das vendas externas do Brasil foram de produtos básicos, totalizando US\$ 113,8 bilhões. O Brasil também exporta bens manufaturados, como veículos, aeronaves, máquinas, produtos químicos, eletrônicos e siderúrgicos. Esses bens somaram US\$ 55,6 bilhões no mesmo período, cerca de 29% do total exportado. Segundo Lopes (2020), o Brasil tem uma longa história de especialização em produtos primários nas exportações. Somente entre 1979 e 2009, o país exportou mais produtos manufaturados. Depois, voltou ao padrão de exportar principalmente produtos básicos.

O Brasil tem uma herança agrícola rica e diversificada, graças a extensas terras férteis e climas favoráveis à agricultura (Da Veiga, 2012). Ao longo dos anos, esses recursos naturais excepcionais têm desempenhado um papel importante no desenvolvimento do agronegócio do Brasil. Além de contribuir significativamente para o PIB do Brasil, a agroindústria desempenha um papel importante na geração de empregos em todo o Brasil, não apenas na produção agrícola, mas também no processamento de alimentos. De acordo com Martinelli *et. al.* (2010), o Brasil desenvolveu um sistema agrícola comercial em grande escala, reconhecido mundialmente por seu papel no crescimento econômico interno e na expansão das exportações.

A tecnologia e a inovação no setor agropecuário aumentaram a produtividade e a eficiência da produção agrícola. Isso ajuda o Brasil a competir nos mercados globais. Além disso, esse setor gera empregos e desenvolve regiões na pecuária e áreas relacionadas, melhorando a infraestrutura, a qualidade de vida e a educação nas zonas rurais, com potencial para diminuir a desigualdade social em certas áreas do país. Evenson *et. al.* (1998) destacam que a adoção de tecnologias inovadoras desempenha um papel crucial no aumento da produtividade agrícola. Para os autores, investimentos substanciais em tecnologia e inovação no setor agropecuário têm levado a uma ampliação significativa na produtividade e na eficiência da produção agrícola em diversos países. Isso se traduz em uma maior competitividade do Brasil nos mercados globais de produtos agrícolas, atendendo à crescente demanda global por alimentos.

Por conseguinte, o estudo tem como principal objetivo versar sobre a evolução da pauta exportadora brasileira, almejando apontar os seus principais determinantes ao longo dos anos. A presente pesquisa científica tem como objetivo compreender que houve contração da atuação dos produtos manufaturados entre os anos de 2008 a 2013 a nível global, porém ocorreu de forma mais notável no Brasil.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### Transformações na Pauta de Exportações Brasileiras: Uma Análise ao Longo do Tempo

Veríssimo (2019) interpretou como as exportações se comportaram durante um intervalo de tempo, a composição das exportações e os elementos fundamentais das exportações sustentadas em recursos naturais. O método aplicado identifica elasticidades no curto e longo prazo entre variáveis de interesse. De acordo com o autor, não apenas o volume exportado, mas também a composição das exportações se mostra relevante para explicar os resultados econômicos de um país. Em outras palavras, apesar do aumento de exportações ao longo do período, obtendo superávits comerciais (geração de divisas), há alteração na composição da pauta. Além disso, existem evidências de reprimarização e desindustrialização pela perda de participação dos produtos manufaturados no comércio internacional.

Essas evidências podem ser explicitadas pela atual composição da balança comercial brasileira. Segundo dados da Secretaria do Comércio Exterior, reunidos e tratados pela Funcex (Fundação Nacional do Comércio Exterior), o Brasil fechou, no último ano de 2022, um superávit de, aproximadamente, U\$ 61.525,3 milhões, sendo 47,5% provenientes do agronegócio; em destaque, *commodities* como soja, café, milho e minério.

A pauta exportadora brasileira passou por mudanças significativas ao longo dos anos. Freitas (2015) enfatiza o fato de que o Brasil historicamente tem sido conhecido por exportar, principalmente, *commodities* e produtos agrícolas. Mas houve uma diversificação gradual ao longo dos anos, com um aumento notável nas exportações de produtos manufaturados como veículos, máquinas e equipamentos. Isso é resultado de mudanças na estrutura da economia brasileira e nas estratégias de comércio exterior do país, à medida que busca se tornar mais competitivo no mundo.

Os países emergentes cresceram mais na economia mundial nas últimas duas décadas, alterando as relações comerciais internacionais. Especialmente na primeira década dos anos 2000, os produtos manufaturados perderam espaço no comércio internacional. O Brasil seguiu essa tendência, reduzindo mais a participação dos manufaturados nas exportações do que a média global (Estudo Especial nº 38/2019 do BACEN). A pauta de exportações focada nas *commodities* agrícolas colocou o país na Divisão Internacional do Trabalho voltada para a exportação, repetindo a demanda histórica pelo equilíbrio no padrão primário-exportador. O argumento mais sistêmico diz que o processo de reprimarização começou antes do aumento das *commodities* e da recente (re)subida chinesa. Mas a inserção do país acontece em uma economia global capitalista, hierarquizada e com distribuição desigual das riquezas nas cadeias produtivas (Lopes, 2017).

Costa e Mendonça (2017) destacaram, em seu artigo, as transmutações do comércio sino-brasileiro ao longo dos anos e fatores que contribuiram nessa relação como a entrada da China na OMC em 2001. A partir da entrada na OMC, a China passou a ter acesso a

novos mercados e a reduzir entraves comerciais, fomentando o aumento das exportações para o Brasil. Além disso, segundo o artigo de Costa e Mendonça (2017), a taxa de câmbio chinesa em desvalorização torna os produtos chineses mais atrativos para o mercado doméstico. Em contrapartida, a balança comercial brasileira foi compensada pelo bom desempenho do nível de commodities ao longo do tempo.

Durante o período de 2000 a 2015, uma pesquisa revelou que a China exportava majoritariamente produtos fabricados para o Brasil, enquanto o Brasil exportava predominantemente produtos básicos para a China. Em contrapartida, as previsões identificam uma provável desaceleração da dinâmica econômica brasileira, visto que houve transformações no modelo de crescimento da China, que estão dando prioridade à demanda interna, junto com a diminuição da demanda chinesa, não nascem expectativas para elevação nos preços das commodities.

É interessante destacar que a taxa de câmbio desvalorizada tornou os produtos chineses mais atraentes para o nosso mercado. O resultado do artigo científico de Costa e Talles (2017) apontou a exposição da evolução histórica e definição do grande papel da China como aliado comercial do Brasil.

### **Evolução da pauta exportadora brasileira no período 1999-2023.**

A análise da evolução dos níveis de exportação no Brasil após o Plano Real, em especial a partir de 1999, assim como outros países periféricos da América Latina partem da mesma relação entre as exportações e o progresso técnico de cada país. Essa relação, segundo De Oliveira e Gomes (2018, p. 8), é o que determina o grau de competitividade de cada nação.

A primeira parte da relação depende de diversas correlações para que seja definido o real panorama dos ganhos brasileiros. As exportações não têm dependência da situação do mercado doméstico, mas sim da renda e das atividades de outros países, pois elas determinam ainda as divisas para importações e pagamentos estrangeiros que compõem a demanda final. Já o progresso técnico determina diretamente o grau de competitividade, pois ele quem rege os níveis de preços, e no caso do Brasil, por não ter uma alta especialização no seu desenvolvimento, acaba gerando uma escassez de divisas, que levou a uma reprimarização da produção para obter superávits altos que equilibrassem a balança comercial, pois produtos básicos não possuem valor agregado alto ao seu preço.

A pauta exportadora do Brasil é composta por produtos básicos, ou seja, possuem pouco valor agregado ao seu preço. Foi a partir de 1999, pós Plano Real e a adoção do câmbio flutuante onde houve uma melhora na precificação, devido a estabilidade da moeda. Além disso, a relação comercial volumosa entre Brasil e China fez com que houvesse uma elevação dos preços das *commodities*, observada até 2023, com alguns altos e baixos dentro desse período. Esses fatores permitiram que os índices de preços/*quantum* melhorassem no período.

A Figura 1 apresenta a evolução nos preços das *commodities* nas últimas duas décadas no Brasil (2003 – atualmente), evidenciando que o nível de preços sofreu variações durante esses 20 anos, mas num panorama geral, se manteve alto no país. Por exemplo, a Crise do *Subprime* em 2008 foi um dos eventos que baixaram o índice, devido à queda do dólar americano, moeda em que são negociados os *commodities* universalmente, evidenciando a intrínseca relação entre a bolsa de valores e o comércio dessa categoria de produtos (ABE, 2011). Portanto, fatores exógenos como a correlação com a bolsa, por exemplo, mostram que o índice é um bom termômetro para a produção exportadora do Brasil.

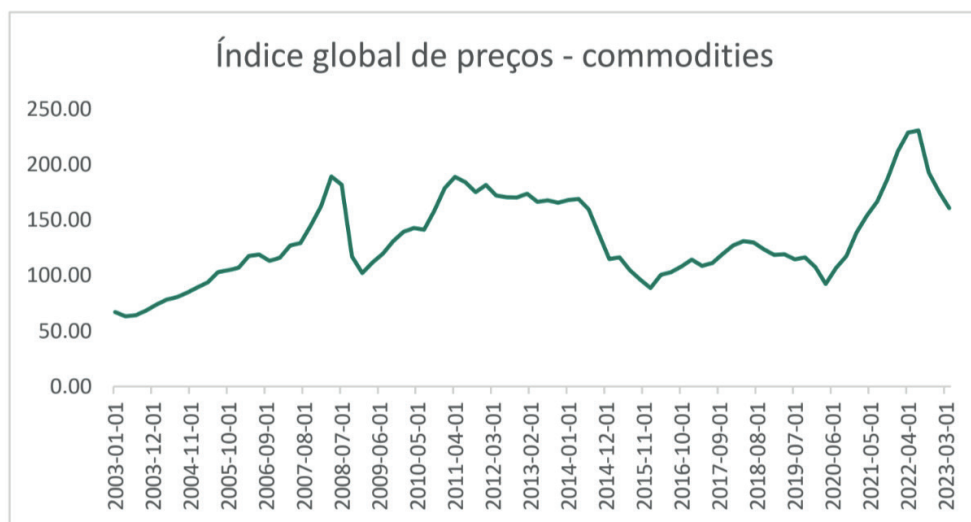


Figura 1 – Evolução dos preços de commodities de 2003 a 2023

Fonte: FRED – Base de dados do Federal Reserve Bank (EUA)

Já na figura 2, o índice de preço/quantum das exportações é o indicador analisado através de dados do Ministério da Economia. A análise da razão preço/quantum fornece informações importantes sobre a dinâmica das exportações brasileiras. Essa razão é um indicador que conecta o índice de preço dos produtos exportados à quantidade. Em outras palavras, mostra como os preços dos produtos exportados mudam em relação à quantidade exportada ao longo do tempo. O aumento do índice de preço/quantum das exportações indica um aumento proporcional nos preços das mercadorias exportadas em relação à quantidade correspondente. Esta dinâmica pode ser interpretada como um sinal de que a competitividade e a valoração intrínseca dos produtos que o Brasil exporta está aumentando. A elevação desta razão indica que os produtos exportados são mais valiosos proporcionalmente. Isso indica uma tendência de apreciação dos produtos comercializados em termos relativos. O indicador supramencionado, assim como o preço das commodities,

apresentou uma evolução com o tempo, o que mostra o aumento da competitividade e da valorização dos produtos exportados pelo Brasil ao longo dos anos. Ainda mais estáveis que o índice da figura anterior, o crescimento de preço/quantum mostra o aumento no valor agregado dos itens exportados, mas não necessariamente o aumento da especialização nos setores de atuação. Por exemplo, o aumento nas *commodities*, que são mercadorias básicas, sobem o número e mantêm a mesma pauta exportadora.

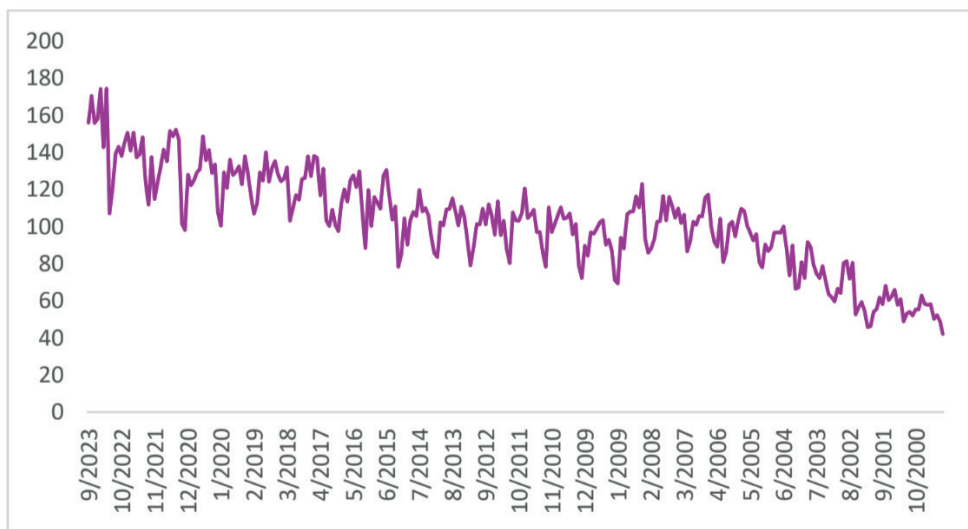


Figura 2 – Evolução do índice preço/quantum das exportações de 2000 a 2023

Fonte: Ministério da Economia, com dados do MDIC

O agronegócio cresce significativamente e é um dos pilares para a economia brasileira, influenciando na geração de empregos e contribuindo para o desenvolvimento nacional. Ademais, possui grande destaque no comércio internacional, através das exportações de alimentos para o resto do mundo. No início do ano de 2022, o conflito entre os dois países do leste europeu, Ucrânia e Rússia, chamaram atenção internacionalmente, pois essa guerra impactou fortemente a economia global, principalmente as atividades comerciais no Brasil. O impacto foi em escala mundial, as principais bolsas de valores, aprofundaram suas perdas, com destaque para a Bolsa de Frankfurt, que chegou a cair 5%. E sobre a principal bolsa russa, o índice de Moscou, chegou a cair 45%. No Brasil, onde a bolsa e o câmbio vinham se beneficiando do fluxo estrangeiro atraídos pelas commodities e ativos classificados como baratos, não foi diferente. O dólar alcançava 1,83% em relação ao real, cotado a R\$ 5,096 e o Ibovespa caía 2,02% (Dados retirados do CNN Brasil Business).

De acordo com Fernandes (2023), os resultados dos dados econômicos ligados aos fatores políticos, sociais e tecnológicos mostram que o agronegócio brasileiro apresentou mudanças tanto positivas quanto negativas. Isso significa que houve modificações negativas como a alta inflação, o aumento dos preços dos alimentos no território nacional.

## METODOLOGIA

No presente artigo, utilizou-se o índice de concentração, equação utilizada para medir a participação de um setor (ou produto), comumente chamado de IHH. No artigo “Concentração das exportações brasileiras por país de destino: Uma abordagem regional” (2021), dos Estudos Especiais do Banco Central, ele é usado, por exemplo, medindo e comparando a concentração de exportações brasileiras para 20 países, com o objetivo de visualizar os principais parceiros comerciais do Brasil ao longo dos anos.

**Equação 1** - Seleção dos principais produtos na exportação brasileira em 1996 e 2023

$$PP_t = \frac{\text{produto selecionado}_t}{\text{Exportação total (valor US\$ FOB)}_t} \quad (1)$$

No qual  $t = ano$

$PP_t$  = principais produtos exportados no período  $t$

## APLICAÇÃO

De fato, as atividades exportadoras do agronegócio brasileiro são relevantes para as políticas comerciais, uma vez que favorece o superávit comercial e o desenvolvimento econômico. Logo, essa estratégia no mercado sinaliza alto grau de inserção na economia internacional. Segundo Perobelli (2017), em seus estudos sobre os impactos econômicos do aumento das exportações brasileiras de produtos agrícolas e agroindustriais (bens processados), o mais significativo não é o tamanho do impacto no mercado, e sim a dinâmica macroeconômica e os desempenhos no comércio. Isto é, o potencial de explorar novas comercializações como estratégia de maior envolvimento brasileiro no comércio internacional.

Por conseguinte, nesta seção da pesquisa será apresentada a relevância estatística dos resultados, por meio da análise de dados em relação ao comportamento dos produtos. Mais ainda, a pesquisa identifica a evolução do grau de concentração no cenário de exportações nas últimas décadas e a influência do agronegócio na economia brasileira.

## Evolução da Pauta Exportadora e o impacto no agronegócio ao longo dos anos

Um levantamento de dados da Funcex (dados via Secex/MDIC), que analisou o índice de concentração por produtos da pauta exportadora brasileira de 1996 a 2023 anualmente, revelou o impacto do agronegócio e o comportamento da concentração ao longo dos anos. Na tabela acima, são destacados os 10 produtos (alguns acompanhados de seus subprodutos ou matéria-prima) com maior parcela de concentração, sendo o total igual a 100,0, (Tabela1).

Lista de produtos	1996	2023
Complexo soja	21,1	48,2
Açúcar e álcool	8,1	7,9
Papel e celulose	9,2	6,6
Cereais, farinhas e preparações à base de cereais	0,5	6,0
Carne de frango e de peru (inclusive miudezas, preparações e conservas)	4,2	5,9
Carne bovina (inclusive miudezas, preparações e conservas)	2,2	5,9
Café verde, torrado, solúvel e extratos de café	10,1	4,3
Madeira, móveis e outras manufaturas de madeira	6,4	2,5
Carne suína (inclusive miudezas e preparações)	0,7	1,7
Fumo e seus produtos	7,2	1,5

Tabela 1 – 10 principais produtos na exportação brasileira em 1996 e 2023

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)

Em uma primeira análise, dois pontos já são perceptíveis: as posições das 10 maiores concentrações não se alteram e todos os produtos desse ranking são provenientes do agronegócio. Esses fatores se explicam devido ao aumento do preço das commodities (vide figura 4), fazendo com que setor agroexportador passe de cerca de 70% de concentração em 1996 para cerca de 90% em 2023.

Quanto à visão individual do comportamento de cada produto, 5 deles diminuem e 5 deles crescem no índice de concentração de 1996 para 2023. O primeiro grupo composto por: açúcar e álcool; papel e celulose; café verde, torrado, solúvel e extratos de café; madeira, móveis e outras manufaturas de madeira; e fumo e seus produtos, são os que tiveram uma queda na sua concentração. Esse grupo tem em comum a complexidade produtiva, ou seja, usam maior tecnologia e maquinário para serem produzidas. Portanto, a falta de infraestrutura do Brasil e o aumento do preço de commodities - produtos com menor necessidade de tecnologia -, desincentivaram e, conseqüentemente, diminuiram o número de exportações dos mesmos.

Já no caso do segundo grupo, composto por: complexo soja, cereais, farinhas e preparações à base de cereais, carne de frango e de peru, carne bovina e carne suína (todas as carnes incluindo miudezas e preparações), tiveram um aumento de peso na balança comercial brasileira. Isso ocorreu pelo mesmo motivo acima; neste caso, o cenário favoreceu a exportação desses grupos. Além disso, o índice preço/quantum permitiu a melhora desses números devido à parceria com a China, o maior comprador desses produtos (vide figura 3), impulsionando o volume e permitindo um resultado superavitário do saldo comercial brasileiro.

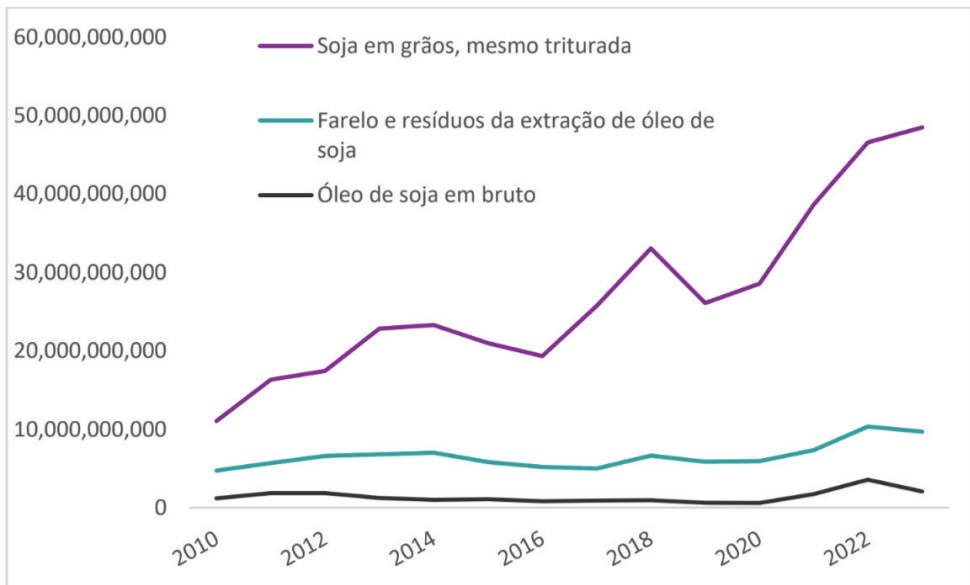


Figura 3 – Evolução das exportações brasileiras do complexo soja – 2023 acumulado até outubro

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)

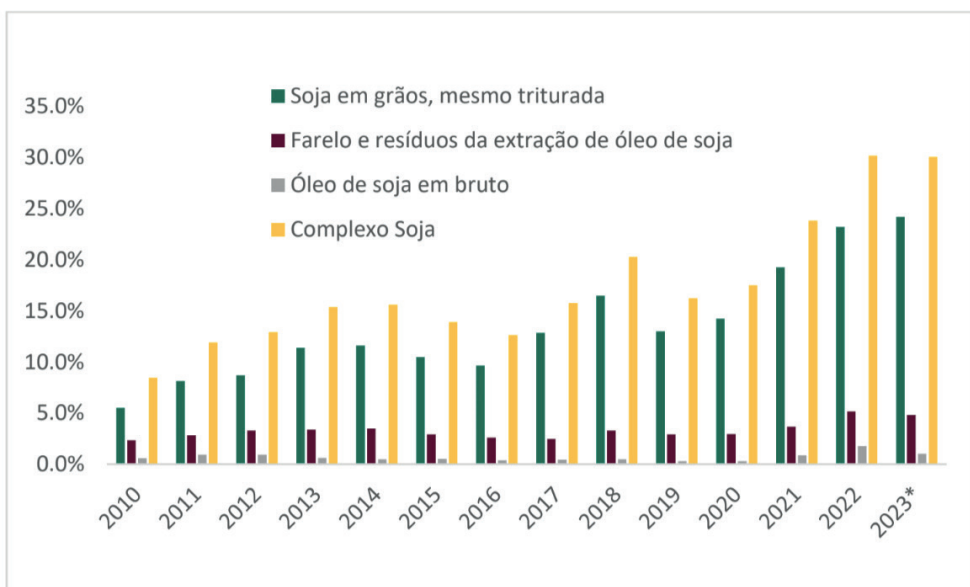


Figura 4 – Evolução das participações do complexo soja nas exportações brasileiras 2023 acumulado até outubro

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)



Os gráficos contidos nas figuras 3 e 4 mostram a evolução das exportações do complexo soja e de sua participação na pauta exportadora brasileira no acumulado até outubro de 2023. O primeiro gráfico, mostra a evolução dos números de três diferentes subcategorias que compõem o complexo soja, destacando como cada subproduto se comportou durante o período analisado. À primeira vista, é notável que a categoria “Soja em grãos, mesmo triturada” foi a que mais cresceu e se manteve em constante no movimento, visível em ambos os gráficos. Esse produto, a forma mais primitiva da soja, é mais barato, pois é o que menos usa tecnologia e especialização na sua produção. Por isso, uma alta nesse subproduto do complexo não significa diretamente uma evolução nessa cesta, pois outros subprodutos com maior valor agregado não mantiveram um bom crescimento, diminuindo as exportações líquidas brasileiras. Os outros produtos entraram em uma espécie de estado estacionário do volume vendido; portanto, o complexo soja do Brasil é majoritariamente composto pela soja em grãos.

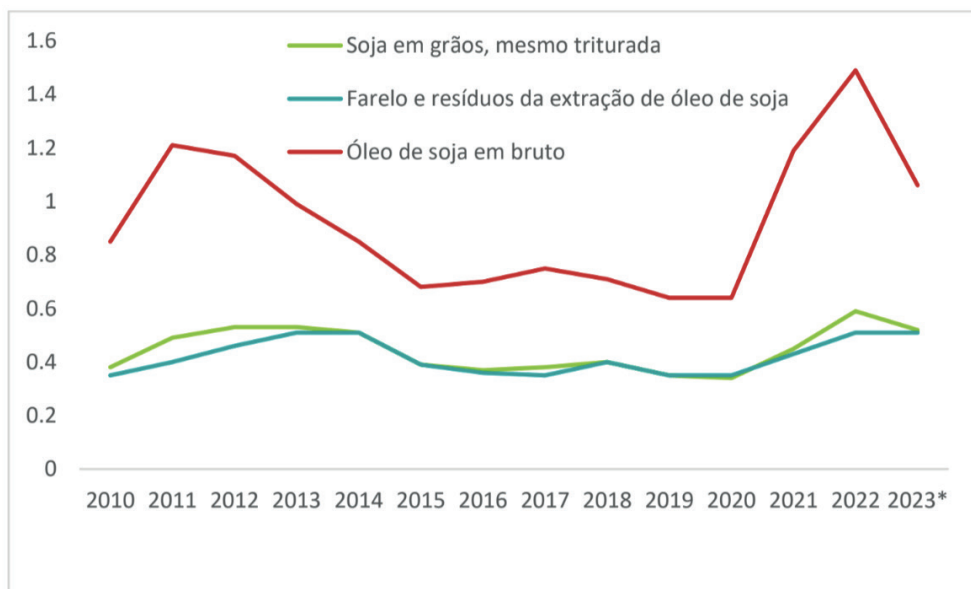


Figura 5 – Evolução dos Preços médios de exportação (US\$ FOB/Kg) de produtos selecionados. 2023 acumulado até outubro.

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)

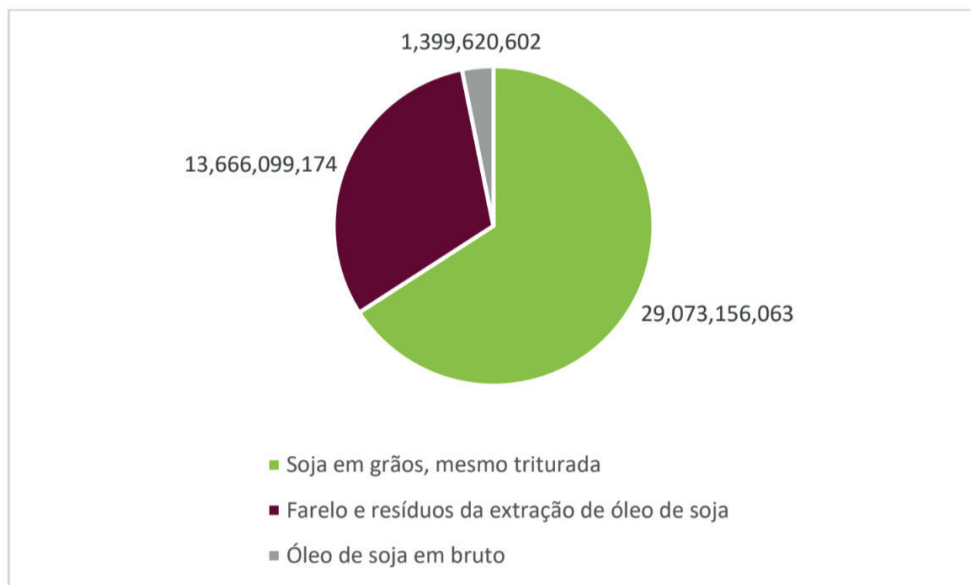


Figura 6 – volume exportado – Peso em Kg em 2010 de produtos selecionados  
 Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)



Figura 7 – volume exportado – Peso em Kg em 2022 de produtos selecionados  
 Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)



Figura 8 – volume exportado em 2023 – Peso em Kg (acumulado até outubro) de produtos selecionados

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)

As figuras 5 a 8 trazem dados do comportamento dos preços praticados sobre a soja no período de 2010 a 2023. O preço praticado (FOB, ou seja, de responsabilidade do comprador) para o óleo da soja em bruto foi o que teve, desde o princípio, o maior nível de preços e persistiu no aumento dele. Esse produto tem como seus maior comprador a Índia, nação diretamente ligada ao Brasil – assim como a China – através dos BRICS, e por ser um país altamente populoso, constitui parte importante na jornada dos preços desse produto atualmente: de 0,8 FOB/kg em 2010 para cerca de 1,4 FOB/kg em 2023, um aumento de aproximadamente 60% do preço.

Além disso, percebe-se que mesmo com preços poucos atrativos e competitivos, a subcategoria “Soja em grãos, mesmo triturada” que apesar do baixo valor agregado, conseguiu manter constância e evolução dentro da pauta exportadora brasileira, sendo o Brasil o maior produtor dessa categoria.

A soja como um todo, em especial, teve um crescimento ímpar em relação aos outros produtos. Na realidade, de acordo com os dados, houve uma alocação em massa da produção a favor da mercancia, com dados da MarketView, que mapeou desde 1970 até 2023 o preço nominal por *bushnel* da soja; é evidente o aumento exponencial dos números do grão. Esse comportamento dos preços justifica a força do mercado ser demandada para a produção do complexo soja, devido aos altos preços internacionais do produto, que é negociado em dólares americanos, garantindo competitividade e liquidez na balança comercial do país.

Vale ressaltar que o Brasil tem relevância significativa na produção do complexo da soja, assim como nas exportações de soja em óleo, farelo e grão. O país manifesta condições climáticas e geográficas favoráveis que permitem o crescimento da preparação dessa oleaginosa. Todavia, para manter o protagonismo das exportações da soja, o Brasil primordialmente deve lidar com os obstáculos como a diminuição dos custos de transporte e logística, melhores condições de infraestrutura e maiores investimentos em pesquisas. Além disso, deve existir é importante no âmbito da OMC (Organização Mundial do Comércio) movimentos para a redução das barreiras tarifárias e não tarifárias que os importadores impõem ao agronegócio da soja.

O ponto central deste estudo é o complexo soja na pauta exportadora brasileira, que mostra muitas mudanças na economia do país. A soja se destacou como um dos principais impulsionadores do comércio exterior brasileiro ao longo dos períodos examinados e desempenhou um papel significativo como protagonista nas exportações. Essa concentração foi fortemente impactada pela reprimarização da produção, particularmente no setor agrícola. Isso consolidou a soja como um dos produtos mais expressivos nas transações internacionais. A análise cuidadosa da concentração de soja no contexto da balança comercial brasileira mostra seu significado estratégico e sua importância quantitativa. O Brasil tem se tornado um importante jogador no mercado devido à crescente demanda global por produtos agrícolas, principalmente soja. A análise da evolução dessa concentração ao longo do tempo revela os padrões de exportação e fornece informações importantes para entender as mudanças nas relações comerciais internacionais e o papel do agronegócio brasileiro no mundo.

De acordo com o relatório de Estratégia Nacional de Comércio Exterior (Governo Federal do Brasil, 2023), o sucesso nas transações comerciais internacionais depende da competitividade exportadora brasileira. A situação exige uma abordagem abrangente, que inclui a produção sustentável, a eficiência logística, as políticas governamentais e a participação ativa em negócios. A importância estratégica da pauta exportadora brasileira na área da soja se torna cada vez mais complexa. O país, que é um dos principais exportadores desse produto no mundo, enfrenta dificuldades e oportunidades como resultado da concentração de destinos ao longo do tempo. Um cenário dinâmico é delineado pela ascensão da China como principal destino, as mudanças nos mercados tradicionais, como os Estados Unidos e a União Europeia, e a crescente diversificação de parceiros comerciais. Além dos fatores econômicos, a competitividade da soja brasileira exige políticas públicas que promovam a resiliência, a sustentabilidade e a inserção equitativa no comércio internacional, adaptadas aos desafios e oportunidades atuais.

O gráfico 9 mostra a evolução temporal do fluxo de comércio de exportações brasileiras, classificadas segundo as categorias de intensidade tecnológica da OCDE ao longo do período de 2010 a 2023. No ano de 2023, as exportações de produtos não industriais atingiram US\$ 166,37 bilhões, representando um aumento contínuo desde 2020,

quando o valor foi de US\$ 97,55 bilhões. Este crescimento está relacionado à recuperação econômica pós-pandemia e ao aumento da demanda global por commodities brasileiras. Em 2022, o valor foi de US\$ 155,85 bilhões, demonstrando uma tendência de crescimento nesta categoria. As exportações de produtos de baixa intensidade tecnológica também mostraram um crescimento significativo, passando de US\$ 52,19 bilhões em 2020 para US\$ 79,87 bilhões em 2023. Em 2022, o valor foi de US\$ 79,06 bilhões, indicando uma estabilização no crescimento.

Para produtos de média-baixa intensidade tecnológica, houve um aumento notável de US\$ 28,26 bilhões em 2020 para US\$ 43,59 bilhões em 2023, com um pico de US\$ 49,32 bilhões em 2022. Os produtos de média-alta intensidade tecnológica, por outro lado, apresentaram uma trajetória mais volátil. Em 2020, as exportações foram de US\$ 25,22 bilhões, aumentando para US\$ 41,86 bilhões em 2023. Este crescimento, embora significativo, foi precedido por um período de declínio entre 2014 e 2020 como pode ser visto no Gráfico 9. As exportações de alta intensidade tecnológica mostraram uma tendência de crescimento mais modesta. Em 2020, o valor foi de US\$ 5,94 bilhões, aumentando para US\$ 7,95 bilhões em 2023.

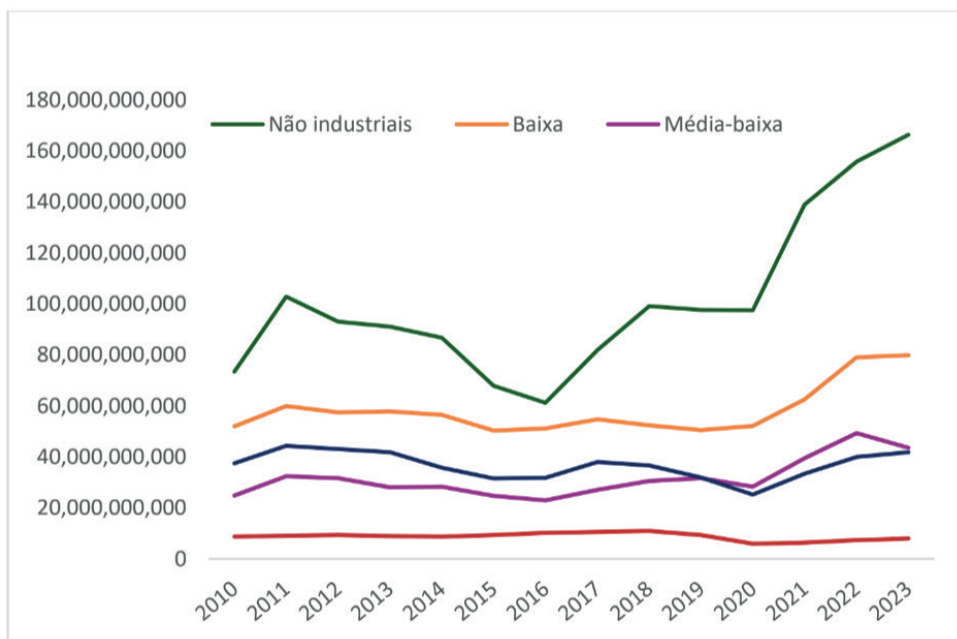


Figura 9 – Exportação segundo Classificação de produtos em categorias de intensidade tecnológica (OCDE)

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)

A Tabela 2 apresenta a evolução temporal do fluxo de comércio de exportações brasileiras, classificadas segundo a origem setorial e a intensidade no uso de fatores, entre os anos de 2013 e 2023. Como pode ser visto, em 2023, os produtos primários agrícolas registraram um valor de exportação de US\$ 86,27 bilhões, um aumento substancial em comparação aos US\$ 42,28 bilhões de 2013. Este crescimento pode ser atribuído à expansão do agronegócio brasileiro supramencionada neste artigo. Os produtos primários minerais apresentaram um crescimento mais modesto, passando de US\$ 38,30 bilhões em 2013 para US\$ 39,71 bilhões em 2023. Este aumento relativamente pequeno pode ser explicado pela volatilidade dos preços das commodities minerais e pela demanda global variável (Figura 1).

Os produtos primários energéticos tiveram um crescimento expressivo, saltando de US\$ 13,02 bilhões em 2013 para US\$ 42,58 bilhões em 2023. Este aumento significativo reflete a expansão da produção e exportação de petróleo e gás natural, bem como a crescente demanda global por fontes de energia. Os produtos semimanufaturados agrícolas intensivos em mão-de-obra aumentaram de US\$ 32,10 bilhões em 2013 para US\$ 48,52 bilhões em 2023. Os produtos semimanufaturados agrícolas intensivos em capital também mostraram um aumento, passando de US\$ 19,00 bilhões em 2013 para US\$ 26,22 bilhões em 2023, refletindo investimentos em infraestrutura e tecnologia no setor agrícola.

A Tabela 2 mostra que os produtos semimanufaturados minerais tiveram uma pequena redução, de US\$ 12,42 bilhões em 2013 para US\$ 11,87 bilhões em 2023. Essa queda pode estar relacionada à variação dos preços das commodities minerais e à competição global. Os produtos semimanufaturados energéticos cresceram de US\$ 4,80 bilhões em 2013 para US\$ 11,99 bilhões em 2023. Os produtos manufaturados de indústrias que usam muito trabalho diminuíram, indo de US\$ 8,02 bilhões em 2013 para US\$ 7,14 bilhões em 2023. Esse decréscimo pode ser justificado pela maior automação e pela transferência de indústrias que usam muito trabalho para países com menores custos de mão de obra, (Matos, 2018).

Os produtos manufaturados que exigem economias de escala cresceram de US\$ 31,19 bilhões em 2013 para US\$ 36,20 bilhões em 2023. Os produtos manufaturados provenientes de fornecedores especializados subiram de US\$ 16,52 bilhões em 2013 para US\$ 18,78 bilhões em 2023, sinalizando uma maior especialização e valor agregado nas exportações. Os produtos manufaturados que demandam P&D tiveram uma pequena queda, de US\$ 9,89 bilhões em 2013 para US\$ 9,52 bilhões em 2023. Essa diminuição pode ser explicada pela necessidade de maiores investimentos em pesquisa e desenvolvimento (Berto e Junior, 2015) para manter a competitividade no mercado global.

Grupos de produtos segundo a origem setorial e a intensidade no uso de fatores	2013	2023
	Valor (US\$ FOB)	Valor (US\$ FOB)
Produtos primários-Agrícolas	42.284.053.426	86.273.086.108
Produtos primários-Minerais	38.301.984.878	39.710.872.418
Produtos primários-Energéticos	13.026.790.008	42.587.688.496
Produtos semimanufaturados-Agrícolas / Mão-de-obra intensivos	32.108.623.123	48.526.428.633
Produtos semimanufaturados-Agrícolas / Capital intensivos	19.007.353.935	26.223.799.533
Produtos semimanufaturados-Minerais	12.424.452.849	11.875.252.911
Produtos semimanufaturados-Energéticos	4.801.806.583	11.999.484.169
Produtos manufaturados-Indústrias intensivas em trabalho	8.028.716.608	7.141.743.459
Produtos manufaturados-Indústrias intensivas em economias de escala	31.195.341.157	36.207.535.568
Produtos manufaturados-Fornecedores especializados	16.520.590.270	18.780.271.467
Produtos manufaturados-Indústrias intensivas em P & D	9.891.907.845	9.524.418.631
Demais produtos	4.952.634.924	822.196.426

Tabela 2 – Volume Exportado de produtos segundo a origem setorial e a intensidade no uso de fatores

Fonte: elaborada pelas autoras a partir da tabela da Funcex (dados da Secex/MDIC)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mediante o exposto, a análise da evolução da pauta exportadora no Brasil transparece uma dinâmica complexa e com várias ramificações ao longo das últimas décadas. As alterações observadas expressam não apenas as transformações nas demandas em escala global, como também nos aspectos internos que interferem no sustentáculo econômico do país. Nesse ínterim, o Brasil manifestou uma significativa transição dos seus principais produtos exportados. Ademais, nesse estudo científico ao investigar o início do período, eram predominantes as commodities agrícolas e minerais (como o café e minério de ferro) no cenário de exportação brasileira. Em contrapartida, o comportamento econômico brasileiro exibiu adaptabilidade ao se entregar para a diversificação da sua respectiva pauta exportadora, abrangendo produtos de maior valor agregado, a ilustrar, produtos manufaturados, tecnologia e serviços.

Destaque-se que a ascensão dos setores como a indústria de manufatura e inovações tecnológicas sinaliza o posicionamento estratégico do país no comércio exterior. O desenvolvimento da pauta das exportações no Brasil é um reflexo eficiente das forças globais que moldam a economia do país. Segundo a OCDE, Organização para Cooperação e o Desenvolvimento Econômico, os dois fundamentos da competitividade seriam:

tecnologia e episódios conectados à inovação, pesquisa e desenvolvimento somados à organização empresarial e ao uso adequado do capital humano em todas as fases dos processos produtivos. Além disso, os determinantes associados aos preços e custos. Logo, a compreensão das alternâncias não apenas possibilita insights valiosos para elaboração de políticas, mas também cede uma estrutura estável para orientações estratégicas no futuro que potencializarão o crescimento econômico e a competitividade do Brasil.

Foi essencial investigar a progressão da pauta exportadora dos produtos durante as décadas, foi detalhado especialmente o protagonismo do complexo da soja, evidenciando seu papel central nas exportações brasileiras, entusiasmado pelo aumento dos preços internacionais e pela coparticipação com a China.

## REFERÊNCIAS

- ABE, M. M. A Crise de 2008 e seu Impacto em Países Economicamente Dependentes de Commodities. Dissertação (MPFE) - Escola de Economia de São Paulo. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/8625/A%20Crise%20de%202008%20e%20seu%20Impacto%20em%20Países%20Economicamente%20Dependentes%20de%20Commodities.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em 16/11/2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (2021). Evolução da pauta exportadora brasileira e seus determinantes. Estudo Especial nº104/2021. Disponível em [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/Evolucao\\_da\\_pauta\\_exportadora\\_brasileira\\_e\\_seus\\_determinantes.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/Evolucao_da_pauta_exportadora_brasileira_e_seus_determinantes.pdf). Acesso em 14/10/2023.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL (2021). Concentração das exportações brasileiras por país de destino: Uma abordagem regional. Estudo Especial nº104/2021. Disponível em [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE104\\_Concentracao\\_das\\_exportacoes\\_brasileiras\\_por\\_pais\\_destino.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE104_Concentracao_das_exportacoes_brasileiras_por_pais_destino.pdf). Acesso em 28/10/2023.
- BERTO, A. M., & JUNIOR, C. M. D. (2015). Investimentos em P&D (Pesquisa & Desenvolvimento) e potenciais reflexos nos custos de produção. In Congresso Brasileiro de Engenharia de Produção, V.
- CANUTO, O., FLEISCHHAKER, C., & SCHELLEKENS, P. (2015). O curioso caso da falta de abertura do Brasil ao comércio. Revista Brasileira de Comércio Exterior, 122, 20-25.
- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DA INDÚSTRIA (2020). Competitividade Brasil 2019-2020. Disponível em: [https://fiieg.com.br/repositoriosites/repositorio/portalfieg/download/Pesquisas/CompetBrasil\\_2019\\_2020\\_v15.pdf](https://fiieg.com.br/repositoriosites/repositorio/portalfieg/download/Pesquisas/CompetBrasil_2019_2020_v15.pdf). Acesso em: 15/10/2023.
- COSTA, F. K. S., & MENDONÇA, T. G. D. (2017). Evolução do comércio bilateral entre brasil e china: análise das relações comerciais. Revista Economia e Desenvolvimento. Edição, 29. Acesso em 18/09/2023.
- DE OLIVEIRA, S. E. M. C. (2011). A Estratégia De Inserção Brasileira No Comércio Internacional Na Era Lula: Desafios Sistêmicos. Disponível em: <https://www.abri.org.br/anais>. Acesso em: 25/11/2023.
- EVENSON, R. E., PRAY, C., & ROSEGRANT, M. W. (1998). Agricultural research and productivity growth in India. Intl Food Policy Res Inst (Vol. 109).



FREITAS, E. E., & PAIVA, E. A. (2015). Diversificação e sofisticação das exportações: uma aplicação do product space aos dados do Brasil. *Revista Econômica do Nordeste*, 46(3), 79-98.

LOPES, V. T. (2020). A reprimarização das exportações brasileiras em perspectiva histórica de longa duração. *Carta Internacional*, 15(3). Acesso em: 19/08/2023.

MARTINELLI, L. A., NAYLOR, R., VITOUSEK, P. M., & MOUTINHO, P. (2010). Agriculture in Brazil: impacts, costs, and opportunities for a sustainable future. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 2(5-6), 431-438.

MATOS, J. D. S. (2018). A indústria 4.0 na economia brasileira: seus benefícios, impactos e desafios.

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS (2023). Consulta Pública sobre a proposta de Estratégia Nacional de Comércio Exterior. 23-31.

VEIGA, J. E. (2012) *O Desenvolvimento Agrícola: Uma Visão Histórica*. 1991. Edusp – Hucitec.

# DERECHO INTERNACIONAL, RESPONSABILIDAD DE PROTEGER Y GUERRA DE UCRANIA

*Data de submissão: 07/06/2024*

*Data de aceite: 01/08/2024*

**María Laura Porté**

Facultad de Ciencias Humanas,  
Universidad Nacional del Centro de la  
provincia de Buenos Aires

**Resumen:** El siguiente trabajo aborda las cuestiones que hacen al conflicto situado hoy en el centro de Europa cuyos protagonistas son Ucrania Y Rusia. En el mismo trataremos de abordar cuales han sido los motivos que llevaron a Rusia a invadir Urania, y a partir de allí como el sistema internacional ha respondido. Ya sea desde las Naciones Unidas, las decisiones que ha tomado en torno a ello el consejo de seguridad y por otra parte como estos actores se han pronunciado, frente al flagelo que está viviendo los ciudadanos que se ven a afectados por esta crisis. Esta situación ha desembocado sin lugar a dudas en una crisis humanitaria, valga la redundancia. En medio de ello también analizaremos los instrumentos que desde el derecho internacional parecieran dar una repuesta a dicha crisis, caso de la ayuda humanitaria y la Responsabilidad de Proteger. Sin olvidar el mismísimo Derecho Humanitario, conjunto de leyes que desde

su creación y puesta en escena ha venido a salvaguardara civiles y soldados de los efectos de la guerra.

*“Una imagen vale más que mil palabras y esta no ha sido la excepción”*



## PRESENTACIÓN

Frente al continuo movimiento e interacción del Sistema internacional, nuevas problemáticas se suman (como es el caso de este trabajo, la guerra en Ucrania). De cara a ello los Estados no solo se ven obligados a especificar y revisar cuáles deben ser las prioridades en sus políticas internas y por ende poder

establecer objetivos claros en el armado de su política exterior y así definir las prioridades en su agenda, sino que también deben más que nunca apearse a las normas del derecho internacional. Puesto que este justamente ha sido creado con el único y principal fin de dar un orden en el sistema internacional, mediante normas y reglas. Tal es así que desde finales del siglo veinte, frente a nuevas coyunturas, como lo es el cuidado del medio ambiente o los derechos de los consumidores, o como los Estados, se van posicionando frente a los procesos de regionalización y de globalización de la economía, esto ha llevado a re-pensar las agendas internacionales más en términos cooperativistas. Esto es en construir lazos de hermandad y solidaridad frente a las necesidades de todos los miembros de la comunidad internacional.

Uno de los temas prioritarios de la agenda internacional en los 90 y los primeros años de este siglo ha sido la cuestión de la intervención humanitaria, esto es si le corresponde o no, a un Estado determinado hacer uso de la fuerza, de manera de colaborar con otro Estado que considere que su población civil es vulnerable y necesita ser socorrida frente al atropello de sus derechos fundamentales. De allí que aparece en las discusiones políticas, académicas y científicas conceptos como Responsabilidad de Proteger en adelante (RdP) e Intervención Humanitaria. Sobre ellos y su impacto en el sistema internacional y por sobre todo Ucrania, se trabajará en este ensayo, sin perder de vista conceptos como el de no intervención y crisis humanitaria.

Vienen a mi mente, palabras escritas que nunca deberíamos de olvidar, sobre todo aquellas personas que se encuentran en cargos públicos y tiene funciones ejecutoras, como las escritas en la Introducción la Carta de las Naciones Unidas, que transcribo a continuación...estimo ellas deberían ser siempre frente a las vicisitudes del sistema, máximo en el caso que aquí nos ocupa, el norte de cualquier diplomático o político:

*“a preservar a las generaciones venideras del flagelo de la guerra que dos veces durante nuestra vida ha infligido a la Humanidad sufrimientos indecibles, a reafirmar la fe en los derechos fundamentales del hombre, en la dignidad y el valor de la persona humana, en la igualdad de derechos de hombres y mujeres y de las naciones grandes y pequeñas, a crear condiciones bajo las cuales puedan mantenerse la justicia y el respeto a las obligaciones emanadas de los tratados y de otras fuentes del derecho internacional, a promover el progreso social y a elevar el nivel de vida dentro de un concepto más amplio de la libertad, y con tales finalidades a practicar la tolerancia y a convivir en paz como buenos vecinos, a unir nuestras fuerzas para el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales, a asegurar, mediante la aceptación de principios y la adopción de métodos, que no se usará; la fuerza armada sino en servicio del interés común, y a emplear un mecanismo internacional para promover el progreso económico y social de todos los pueblos”.* (Carta de Naciones Unidas, Introducción)<sup>1</sup>

---

1 Carta de las Naciones Unidas. Introducción. Pág. 1-2.

## PLANTEO DEL PROBLEMA

*“La realidad de la guerra en Ucrania vuelve a confrontar al mundo con dilemas claves para la preservación de la paz, pese a los avances en materia de derecho internacional”<sup>2</sup>.*

Si hay vocablo en las ciencias sociales, que reviste y soporta cualquier tipo de archivo, es la palabra guerra, práctica a veces justificada y otras no, pero que se desarrolla y se da desde el inicio mismo de la humanidad. A lo largo de la historia se han librado miles de guerras/batallas, por diferentes motivos, sean económicos, territoriales, de intereses geográficos y tantos otros.

La violación de los principios básicos de la Carta de las Naciones<sup>3</sup> Unidas y las normas del derecho internacional es manifiesta y la Federación de Rusia, como Estado, es responsable de este acto de agresión contra su vecino, Ucrania. La decisión del presidente Vladímir Putin de declarar la guerra a un país independiente y plenamente soberano constituye un hecho ilícito internacional con profundas repercusiones, no solo económicas y políticas, sino fundamentalmente humanitarias.

En este trabajo intentaré dar luz acerca de los motivos de la Invasión de Rusia en Ucrania, tratando de entender, con la información que se cuenta a la actualidad, los motivos de dicho conflicto, los propósitos y objetivos. Sin perder de vista por supuesto la mirada desde Ucrania y frene a ello el escenario internacional.

La situación actual entre Rusia y Ucrania es un conflicto armado internacional, que ocurre cuando uno o más Estados recurren a la fuerza armada contra otro, independientemente de las razones o la intensidad de este enfrentamiento. De ello desencadena que se activen todos los derechos y obligaciones previstos en el derecho internacional humanitario que regulan las conducciones de hostilidades y la protección de civiles. Sin embargo, siguiendo las noticias y crónicas de distintos periodistas, desde diferentes lugares del globo, podemos ver que lamentablemente algunas de las prohibiciones más elementales de esta rama del derecho están siendo violadas. Véase por ejemplo la utilización de bombas de racimo, que, debido a su enorme poder explosivo e impreciso, su utilización fue prohibida a través de la Convención sobre Municiones en Racimo en 2010, pese a ello, se las utiliza y esto es claramente una violación a los convenios sobre derecho de guerra.

Lo que no podemos dejar de observar como analistas es la realidad misma, las atrocidades y atropellos que están viviendo miles y miles de ciudadanos ucranianos, que sin ser parte activa del conflicto o de la vida pública, claramente pagan las consecuencias de tal magnicidio y se ven obligados a abandonar su tierra, alejarse de sus vidas, de allí la gran cantidad de migrantes ucranianos a países vecinos y no, escapándose del flagelo de la guerra, y esto debe significar un llamado de atención a la comunidad internacional en su conjunto.

---

2 La guerra es completamente contraria al derecho Internacional. Diario el Mundo, Sección Actualidad/ Política. Por Emilia Rojas Sasse. Abril 2022.

3 Naciones Unidas. Impacto Académico. Marzo 2022. La Carta de las Naciones Unidas establece que las Naciones Unidas fue fundada para “salvar a las generaciones futuras del azote de la guerra.” Lamentablemente, ha habido más de 250 conflictos armados desde que la Carta se firmó en 1945. El Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Promover sociedades inclusivas, justas y pacíficas, llama a todos los Estados miembros a promover la coexistencia pacífica entre las personas.

## CRISIS EN UCRANIA

“La violación de los principios más básicos de la Carta de la ONU y las normas del derecho internacional es manifiesta y la Federación de Rusia, como Estado, es plenamente responsable de este acto de agresión contra su vecino. La decisión del presidente Putin de declarar la guerra a un país independiente y plenamente soberano constituye un hecho ilícito internacional con profundas repercusiones”.



El comienzo de la crisis en Ucrania, lo podemos ubicar aquel 21 de noviembre de 2013, cuando el entonces presidente Víctor Yanukovich, anunció la suspensión de los acuerdos con la Unión europea (UE)<sup>4</sup>. Esto desató una oleada de manifestaciones que dividieron la sociedad ucraniana. Aquellos favorables a la integración a la UE y aquellos que pregonan mantener los lazos con Rusia. La respuesta del gobierno fue cruenta, lo que desató una crisis de mayores dimensiones que provocó la caída de Yanukovich y la llegada de un gobierno pro-occidental.

Estas circunstancias llevaron a que poblaciones ruso-parlantes (caso de: Donetsk y Luhansk) del este, se manifestaran abiertamente opuestas a la idea de la integración de Ucrania a la UE, desde sus diversos motivos, pero principalmente económicos, dado que dichas poblaciones se verían seriamente perjudicadas por dicho cambio. Por supuesto se trata también de otros factores, los que tienen que ver con los fuertes lazos culturales con Rusia, pero también el comportamiento discriminatorio de las autoridades de Kiev en relación a las regiones del Este.

<sup>4</sup> Diario El Mundo, sección Internacional: La UE suspende el acuerdo de asociación con Ucrania. 15 de diciembre de 2013. La Unión Europea ha suspendido las negociaciones sobre el Acuerdo de Asociación con Ucrania tras el rechazo del Gobierno de Yanukovich de firmar el acuerdo con Bruselas, influido por Rusia, aliado y su principal socio comercial.

Así lo expresa Germán Padinger para CNN, en español: “En 2013, un histórico acuerdo político y comercial entre Ucrania y la Unión Europea tensó las relaciones con Rusia. El entonces presidente de Ucrania, Víktor Yanukóvich, al parecer por presión de Moscú y durante semanas estallaron protestas violentas en Kyiv conocidas como Euromaidan. En 2014, el parlamento ucraniano acabó destituyendo al presidente, lo cual ha sido descrito como una Revolución en Ucrania y como un “golpe de estado” por parte de Yanukóvich. La escalada culminó con el antecedente más directo de la actual crisis: la anexión de Crimea, una península que forma parte de la Ucrania independizada en 1991, por parte de Rusia en 2014 y mientras el país lidiaba con la crisis política. Para justificarlo, Rusia alegó que estaba defendiendo sus intereses y los de los ciudadanos de habla rusa en Crimea, una región con fuertes lealtades hacia Rusia. Meses después, rebeldes pro-rusos se levantaron en la región del Donbás, en el este de Ucrania, y comenzó una guerra civil en la región que continúa hasta ahora y que enfrenta al gobierno ucraniano contra las autoproclamadas repúblicas populares de Donetsk y Luhansk, apoyadas por Rusia que se considera su protector, que en febrero reconoció su independencia, ocho años después”<sup>5</sup>.

Por otra parte, desde Crimea, los líderes rusos locales, promovieron la secesión, apoyados por Rusia por razones fundamentalmente estratégicas de primer nivel. El triunfo de la postura secesionista, motivó que grupos pro rusos en el este, en la región del Donetsk, tomaran edificios oficiales y con apoyo de líderes locales promovieran la separación de la región, con el claro objetivo de integrarse a Rusia. En el marco de este conflicto, la región de Donetsk fue proclamada república popular y organizó su propio ejército y otras instituciones aspirando a funcionar como Estado. La rebelión fue extendiéndose y transformándose en un conflicto armado abierto entre milicias pro-rusas. El 25 de mayo de 2014 el gobierno interino de Kiev promovió elecciones presidenciales, donde fueron excluidos los habitantes de las zonas separatistas, incrementando las diferencias existentes, que desde el punto de vista del régimen internacional ya eran un hecho. En febrero de 2014, el Parlamento de Ucrania votó para sacar a Yanukovich de la presidencia, y asumió el presidente interino Oleksandr Turchynov.

Poco después, Rusia anexó Crimea mediante la firma de una ley por parte del Presidente de Rusia, donde anexa a Crimea al territorio ruso. Este hecho fue abiertamente rechazado por la UE, estados Unidos y Ucrania.

Petro Poroshenko fue elegido presidente en 2014 y gobernó hasta 2019, cuando asumió el actual presidente Volodymyr Zelensky. Ambos son considerados pro-occidente y contrarios a Moscú.

La escalada de violencia dentro de las fronteras de Ucrania unido a la existencia de denuncias internacionales, impulsó al Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos a enviar una misión con el fin de supervisar e informar acerca de la

---

<sup>5</sup> German, Padinger. CNN en español. ¿Por qué Rusia atacó e invadió Ucrania? ¿Cuáles son los motivos y el origen del conflicto? 24 de agosto 2022.

situación de los derechos humanos en el país y proponer recomendaciones al Gobierno y a otros agentes para abordar los problemas incipientes relacionados con los derechos humanos, así como las causas primigenias de la situación que se estaba creando. En una primera instancia dicha Misión se conformó por invitación de Ucrania, asimismo trabaja en conjunto con otras entidades similares, destinadas a vigilar y monitorear la situación de derechos humanos en el territorio ucraniano.

La delicada situación que atraviesa Europa central y en particular la República de Ucrania, es un conflicto armado internacional, que ocurre, como bien sabemos cuándo uno o más Estados recurren a la fuerza armada contra otro Estado, independientemente de las razones o la intensidad de este enfrentamiento. Ello activa automáticamente todos los derechos y obligaciones previstos en el derecho internacional humanitario<sup>6</sup> que regulan las conducciones de hostilidades y la protección de civiles. Observamos que lamentablemente algunas de las prohibiciones más elementales de esta rama del derecho están siendo violadas. Por ejemplo, la utilización de bombas de racimo, que, debido a su enorme poder explosivo e impreciso, genera un daño desmedido. Su utilización fue prohibida a través de la Convención sobre Municiones en Racimo en 2010 y su utilización constituye un crimen de guerra y un absurdo en el tiempo que vivimos.

Respecto al tema, la Corte penal Internacional también se ha pronunciado, repudiando absolutamente la actuación de la Federación Rusa sobre Ucrania. En un artículo publicado en marzo pasado, donde postula que Rusia debe suspender de forma inmediata las operaciones militares iniciadas el 24 de febrero pasado. Dicha decisión se sustentó en una votación de 13 votos a favor y dos en contra. En la lectura de este dictamen, la Jueza a cargo, Joan Dengue de origen estadounidense, dijo que Rusia debe garantizar, además que ninguna de sus unidades armadas militares o grupo irregular, organización o individuo que pudiera estar apoyando y promueva acciones militares relacionadas con la incursión rusa en cuestión. Además, en esa ocasión la Corte dijo que ambas partes, tanto Rusia como Ucrania, de cualquier acción u agresión que pueda profundizar aún más la crisis existente. La jueza por su parte también agregó que la Corte es consciente de la magnitud de la tragedia humana que se está viviendo en el territorio de Ucrania (Naciones Unidas, Noticias ONU, marzo 2022).

Frente a los sucesos mencionados y a la crisis que claramente están viviendo miles de ucranianos, lo cual los obliga a dejar su vida y marcharse de su tierra es que organismos como Naciones Unidas, la Corte Penal Internacional y organismos de derechos humanos, postulan que es imprescindible que se aplica en dicho territorio de forma inmediata instrumentos del derecho internacional, como la Responsabilidad de Proteger, es necesaria y urgente y desde ya el cese de las hostilidades.

---

<sup>6</sup> Conjunto de Derechos y normativas que se activan frente al flagelo de la guerra y las crisis humanitarias. Buscando resguardar por sobre todo la vida humana y limitar los efectos de la guerra.



## DERECHO INTERNACIONAL Y RESPONSABILIDAD DE PROTEGER

En estos días y últimos meses Urania está sufriendo claramente la agresión y las hostilidades de su país vecino Rusia. Tiempo atrás el ex presidente de los Estados Unidos Barak Obama declaraba que el mal se ha esparcido en nuestro tiempo: “El tribunal de Núremberg constituido en 1945 para juzgar a la cohorte de asesinos del régimen nazi definió la agresión como “el supremo crimen internacional que se diferencia tan solo del resto de los crímenes en que por sí mismo contiene todo el mal imaginable”. Cabe señalar una paradoja: el crimen de agresión, por primera vez definido y perseguido en Núremberg, lo fue gracias a la acción de juristas y diplomáticos soviéticos y la idea de someter a juicio a los asesinos nazis fue concebida en la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas” (Emilio Menéndez del Valle: 2022, 1).

En las últimas décadas varios países apoyaron el llamado derecho, que algunos llegaron a denominar como derecho de injerencia en los asuntos internos de los estados que cometieran los crímenes de guerra o humanitarios. Es así que en el año 2005 todos los miembros de la asamblea general de la Naciones Unidas aprobaron la doctrina de la Responsabilidad de Proteger diseñada y pensada para actuar de forma colectiva y poner de algún modo un freno a los que desde años vienen siendo calificados como crímenes atroces (Emilio Menéndez del valle: 2022, 1).

“Desde hace poco más de una década el derecho internacional ha venido familiarizándose con el concepto de «responsabilidad de proteger», sobre todo a raíz del Informe de la Comisión Internacional sobre intervención y soberanía de los Estados de diciembre de 2001, conocido también como Informe de la comisión canadiense, debido a que dicha comisión fue creada por el Gobierno de este país.

Presidida por Gareth Evans y Mohamed Sahnoun, el informe en cuestión asumió en general las tesis que se habían defendido por un sector doctrinal importante a la hora de llevar a cabo las denominadas intervenciones humanitarias. Es oportuno señalar que dos años antes, es decir en 1999, la OTAN llevó a cabo bombardeos masivos sobre Serbia y Kosovo para poner fin a las atrocidades cometidas en Kosovo contra la población de origen albanés<sup>7</sup>, entre las cuales cabe señalar la limpieza étnica y centenares de miles de refugiados. En el transcurso de este conflicto no conviene olvidar la matanza de Srebrenica (uno de cuyos autores o propulsores, Mladic<sup>8</sup>, ha sido juzgado por el Tribunal Penal Internacional para la antigua Yugoslavia), ni los masivos bombardeos sobre las otras zonas consideradas y declaradas como «seguras» por el propio Consejo de Seguridad. También conviene tener presente que un año antes de la matanza de Srebrenica, que tuvo lugar en julio de 1995, se produjo el genocidio en Ruanda entre los meses de abril y junio de 1994 en el que perecieron unas 800.000 personas de la etnia tutsi y algunos hutus de tendencia moderada”. (Romualdo Bermejo García y otros. 2002: 4).

---

7 1,8 millones de habitantes. Un 90 por ciento son albaneses étnicos, el resto serbios y otras minorías como montenegrinos, gitanos, turcos, bosnios y croatas. Un 65 por ciento de la población de Kosovo son jóvenes de menos de 30 años, por lo que se considera a este territorio como el más joven de Europa

8 El martes 8 de junio de 2021 fue condenado a cadena perpetua por la Sala de Apelaciones del Mecanismo de los Tribunales Penales Internacionales.



Si bien la intervención humanitaria no goza aún de aceptación unánime, algunos Estados y un sector de los juristas internacionales consideran que tal aceptación es lo suficientemente amplia como para hablar de costumbre internacional. En opinión de juristas internacionales dicha práctica está en proceso de desarrollo y requiere aún consolidación. El principio es aceptado en la medida en que una amenaza contra la paz puede también estar constituida por violaciones de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario cometidas dentro de un país. Parte del debate actual se refiere a la necesidad de instaurar un modelo jurídico de intervención, a fin de garantizar un mecanismo claro de toma de decisiones y de asegurar que la intervención se ejecute de manera no discriminatoria. (Ryniker. 2000: 1).

En medio de un mundo cada vez más complejo, tal como ya lo he señalado y a la vez más dinámico y entrelazado, es necesario aclarar ciertos términos, que parecieran a veces en determinadas circunstancias quedar desdibujados. La intervención humanitaria, tal como denominamos, es justamente lo que semánticamente estas palabras expresan, (Acción internacional con el fin de llevar), es la participación de fuerzas de paz en determinadas regiones, o países para el cuidado y resguardo de la vida y los derechos fundamentales, de personas que puedan estar sufriendo diversos abusos.

Una vez más en el devenir histórico, se viola el principio de la no intervención, recogido en tantos instrumentos jurídicos internacionales, en la doctrina y en la jurisprudencia. Se ha repetido “*ad nauseam*” el rechazo a la intervención y a su inadmisibilidad en forma directa o indirecta, en cuestiones políticas, económicas, sociales y culturales. Para dichos instrumentos, sin embargo, el carácter no coactivo de la asistencia humanitaria se vuelve coactivo con la intervención humanitaria. La intervención humanitaria es un hijo putativo del Nuevo Orden Mundial y ellos, los entusiastas partidarios de la intervención humanitaria, que en adelante los identificaremos como “ellos”, han establecido sus “reglas de juego”, que comienzan por su “lenguaje”, que no es un idioma, ni un dialecto, sino una jerga pseudo-jurídica; así hablan de “una nueva dimensión”, de “una nueva interpretación del Derecho Internacional y de la Carta de las Naciones Unidas”, de “una intervención humanitaria admitida por el Derecho Internacional”; sostienen que “la asistencia humanitaria es contraria a la no-intervención”, que es “una excepción del principio de la no-intervención” (Pisani, 2000: 1).

Antes del orden que se instituyera en el sistema internacional resultado del nacimiento de las Naciones Unidas, era deber de los Estados respetar el derecho de no intervenir en otros Estados (puesto que esto era una costumbre de suyo). Sin embargo, ahora se está ante el derecho de imponer a otros Estados el deber de aceptar la intervención humanitaria. Y para eso está el Consejo de Seguridad, que la convierte en una norma imperativa de Derecho Internacional, en lo que ellos llaman “imperativo moral”. El deber de no hacer, se convierte en el derecho de hacer. No se trata de un juego de palabras. Sino que pareciera que la intervención en ciertos casos estaría justificada. Justificada siempre y cuando sea por fines absolutamente humanitarios y de salvaguarda de las vidas que puedan estar en peligro.

La paz y la seguridad internacionales vienen unidas, y el caso de la Guerra en Ucrania no sería la excepción. En Derecho Internacional, al rechazo de las relaciones coercitivas como mecanismo para instrumentar el artículo 2º, párrafo 4 de la Carta es un ejemplo de ello. En consonancia con la vigencia plena que ha de tener el artículo 2 en su párrafo 3, se encuentra lo dispuesto en el capítulo VI sobre “Arreglo pacífico de la controversia” del que, el capítulo VII sobre acción en el caso de amenazas a la paz, quebrantamiento de la paz o actos de agresión, es una excepción complementaria, pero esta excepción complementaria se ha convertido en norma general para el Consejo de Seguridad. No es preciso consultar el oráculo de Delfos para advertir, que es causal y que no. La presencia de una concepción de la paz que llega a las llamadas acciones para la paz como substrato de la filosofía de la violencia al uso, que ha llevado a la proclamación de la diplomacia de la violencia, lo que conduce a la paz de la violencia y por la violencia.

A lo que venimos postulando agrega Anne Ryniker, “La intervención humanitaria es una cuestión que cae dentro del ámbito del Jus ad Bellum. ¿Cuándo un Estado o un grupo de Estados tiene derecho a recurrir al uso de la fuerza? Esta es una cuestión que reglamenta específicamente la Carta de las Naciones Unidas. En principio, los Estados se abstendrán de recurrir a la fuerza en sus relaciones internacionales (Artículo 2, párrafo 4). Las excepciones están contempladas en el Capítulo VII de la carta. En caso de amenaza contra la Paz y la seguridad internacionales, el consejo de seguridad puede decidir que se tomen medidas militares (Artículo 42). Por otra parte, se garantiza el derecho a la legítima defensa individual y colectiva de los Estados (artículo 51). El derecho a la libre determinación es otro caso posible de intervención admitida en la práctica. En cambio, por el momento, no es posible afirmar que exista un derecho de emprender una acción unilateral o de recurrir a la fuerza contra un Estado que cometa abusos en materia de derechos humanos o violaciones del derecho internacional humanitario: a nuestro juicio, en este ámbito no se ha cristalizado aún ninguna costumbre internacional” (Ryniker, 2001: 1).

“En el caso de violaciones graves del derecho internacional humanitario, este último no guarda silencio. En efecto exige que se enjuicie a los responsables y se los castigue como criminales. Estos podrán ser juzgados por jurisdicciones nacionales o, en su defecto, por tribunales penales internacionales que se establecerían para esos fines, o por la Corte Penal Internacional.” (Ryniker, 2001: 1).

En el campo del derecho y las cuestiones humanitarias ha sido desde hace tiempo, especialmente a partir de la vigencia del modelo de la Carta de las Naciones Unidas, un terreno donde la tensión entre el principio de no intervención y el principio de injerencia, cobró dimensiones inconmensurables. Es que nadie puede negar el valor que tienen estos temas para la comunidad internacional, como tampoco se puede ocultar que muchas veces

---

9 Fomentar entre las naciones relaciones de amistad basadas en el respeto al principio de la igualdad de derechos y al de la libre determinación de los pueblos, y tomar otras medidas adecuadas para fortalecer la paz universal. Carta Naciones Unidas, pág. 3.

disfrazados con el ropaje de los Derechos Humanos y la Ayuda Humanitaria, se escondieron mezquinos intereses políticos, económicos o militares de las grandes potencias: “ Algo es seguro en el desarrollo actual del derecho internacional , los derechos humanos y las cuestiones humanitarias hoy día trascienden las fronteras de los Estados para interesar a la comunidad internacional en su conjunto. Esto tiene su fundamento filosófico y político en el hecho de que hay consenso en que las graves y masivas violaciones a los derechos humanos no pueden ser toleradas porque ponen en peligro la paz y la estabilidad internacional” (Tempesta, 1999:13).

Es muy importante que dejemos en claro estos conceptos a modo de no generar confusión. Aclarar que todos estos mecanismos se activan en conformidad con códigos de funcionamiento que aplica la comunidad internacional y que por otra parte los cree necesarios. Esto lo podemos observar en los diferentes ámbitos de protección de los derechos humanos, como el de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el marco de las Naciones Unidas, la Declaración de los Derechos y Deberes del Hombre en el marco de la organización de los Estados Americanos y la Declaración de los Derechos Humanos para Europa.

## **INTERVENCIÓN HUMANITARIA Y RESPONSABILIDAD DE PROTEGER.**

La intervención humanitaria contempla, de entrada, el uso de la fuerza militar, mientras que la Responsabilidad de proteger es fundamentalmente un concepto preventivo que privilegia un conjunto de acciones que apuntan a detener el genocidio, los crímenes de guerra, la depuración étnica o los crímenes de lesa humanidad. Pensando en impedir que los crímenes se consuman, frente al escenario que se vive en Ucrania, sin dudas ambos instrumentos son más que necesarios como otros que ya he señalado.

Estas acciones militares que señalamos en la intervención humanitaria, tiene que ver con acciones emprendidas por la comunidad internacional en el territorio de un determinado Estado, con el fin de proteger y defender la población de violaciones graves y masivas de los derechos humanos fundamentales y garantizar la asistencia humanitaria a las víctimas de conflictos armados cuando el gobierno soberano impide su paso.

El empleo de la fuerza solo puede llevarse a cabo como medida de último recurso, cuando todas las demás medidas no coercitivas han fallado y solo cuando está autorizada por el Consejo de seguridad de Naciones Unidas, en este sentido “...debe rechazarse lo que comúnmente se ha denominado por algunos gobiernos y juristas de países occidentales la intervención humanitaria, que es precisamente, el recurso a la fuerza armada que en este terreno únicamente reservado a la comunidad internacional, organizada en el marco del sistema colectivo, que inviste al Consejo de Seguridad” (Tempesta, 1999: 15).

Por tanto, en primer lugar, para diferenciar ambos conceptos, está el hecho de que el principio de intervención humanitaria, que permite el uso de la fuerza como un

imperativo humanitario, sin la autorización de organismos como el consejo de seguridad, ya que intervienen (de cara a la urgencia) frente a la urgencia que puede estar sufriendo una población civil determinada.

En segundo lugar, los requisitos que originan para activar la RdeP, son graves violaciones a gran escala de los derechos humanos, una correcta intención en quienes intervienen, modalidad de último recurso, proporcionalidad, una perspectiva razonable de que la intervención ayudara a paliar el problema, y finalmente autorizada y lanzada por la debida autoridad.

En tercer lugar, vemos que la RdeP se ubica exclusivamente en los cuatro crímenes atroces masivos: genocidio, crímenes de guerra, depuración étnica y crímenes de lesa humanidad, es por ello que quienes defienden esta postura consideran necesaria la responsabilidad en interceder en los conflictos frente al padeciente.

Finalmente tenemos que, si bien es cierto que la intervención humanitaria asume el derecho de intervenir, la responsabilidad de proteger se basa en una responsabilidad de proteger y asistir a las personas. Lo que sí es muy importante a destacar es que la intervención humanitaria y la RdP, pasa de las motivaciones centradas en el Estado a los intereses de las victimas al centrarse no en el derecho de los Estados a intervenir sino en la RdeP a las poblaciones en riesgo.

Por último, me parece importante destacar, que se hace muy difícil separar la intervención humanitaria cuando se trata de vidas humanas y más aún cuando estas se ven en peligro, de allí que la Intervención va de la mano de la RdeP, siempre y cuando se garanticen las libertades y derechos fundamentales de las personas. Sobre este punto aclara Anne Ryniker: Desde el punto de vista del derecho internacional humanitario, existe una contradicción inmanente cuando se habla de intervención o injerencia humanitarias, pues el termino humanitario debe reservarse a la acción encaminada a mitigar el sufrimiento de las víctimas. Ahora bien, la intervención humanitaria, tal como se entiende hoy es una intervención armada que implica a menudo un programa político.

Siempre que las violaciones sean sumamente graves y que, a causa de ellas, la acción humanitaria se encuentre obstaculizada, el problema excede el límite del derecho internacional humanitario y no puede ya abordarse desde el ángulo de la acción humanitaria. Sin embargo, cuando el Consejo de Seguridad decida ordenar una intervención armada en virtud del capítulo siete de la Carta de las Naciones Unidas, no podrá ignorar que su papel primordial es restablecer la paz, no podrá pues tomar la decisión sin haber elaborado un plan de acción coherente y global que enfrente la situación como un todo y en particular que aborde las causas profundas del conflicto. Por otra parte, deberá asignar a las misiones que envíe al terreno los recursos y los medios apropiados, a fin de garantizar que las poblaciones que se supone serán protegidas reciban una autentica protección. (Ryniker, 2001: 2).

En palabras de Florencia Urbano: La Asamblea General, en el marco de la Cumbre Mundial de 2005, incluyó la idea RdP en el Documento Final en el cual vincula la aplicación de la RdP con la prevención del genocidio, los crímenes de lesa humanidad, los crímenes de guerra y la depuración étnica. Cada Estado tiene la responsabilidad de proteger a su población del genocidio, los crímenes de guerra, la depuración étnica y los crímenes de lesa humanidad. Esta responsabilidad entraña la prevención de tales delitos, incluida su incitación, por los medios adecuados y necesarios. La comunidad internacional debería, según proceda, alentar y ayudar a los Estados a ejercer esta responsabilidad y apoyar a las Naciones Unidas en el establecimiento de una capacidad de alerta temprana.

La comunidad internacional, a través de las Naciones Unidas, también tiene la responsabilidad de utilizar medios diplomáticos, humanitarios y otros medios pacíficos apropiados, de conformidad con los Capítulos VI y VIII de la Carta, para ayudar a proteger a las poblaciones del genocidio, los crímenes de guerra, la depuración étnica y crímenes contra la humanidad. En este contexto, estamos dispuestos a emprender acciones colectivas, de manera oportuna y decisiva, por medio del Consejo de Seguridad, de conformidad con la Carta, incluido el Capítulo VII, en cada caso concreto y en colaboración con las organizaciones regionales pertinentes cuando proceda, si los medios pacíficos son inadecuados y es evidente que las autoridades nacionales manifiestamente no protegen a su población del genocidio, los crímenes de guerra, la depuración étnica y los crímenes de lesa humanidad. Destacamos la necesidad de que la Asamblea General siga examinando la responsabilidad de proteger a las poblaciones del genocidio, los crímenes de guerra, la depuración étnica y los crímenes de lesa humanidad, así como sus consecuencias, teniendo en cuenta los principios de la Carta y el derecho internacional. También tenemos la intención de comprometernos, cuando sea necesario y apropiado, a ayudar a los Estados a crear capacidad para proteger a su población del genocidio, los crímenes de guerra, la depuración étnica y los crímenes de lesa humanidad y a prestar asistencia a los que se encuentren en situaciones de tensión antes de que estallen las crisis y los conflictos. (Urbano, 2021: 4-5).

Tal como lo venimos desarrollando, responsabilidad de proteger e intervención humanitaria vienen de la mano, diría yo que es difícil a estar altura pensarlo como conceptos o ideas diferentes o lejanas una de otra, puesto que en definitiva lo que se intenta resguardar es la vida humana, y en este caso en particular frenar definitivamente las hostilidades entre Ucrania y Rusia.

La crisis de Ucrania tiene sin dudas repercusión internacional, se ha observado la tensión entre la OTAN y Rusia, con despliegues de fuerzas militares y concentraciones en zonas fronterizas, por ejemplo, a ello se suma la idea sostenida desde determinados sectores duros de la dirigencia de Estados Unidos de apoyar militarmente, asesores/equipo militar, el esfuerzo de guerra de Ucrania. No obstante, ello las negociaciones de paz y los altos el fuego acordados han sido vulnerados sistemáticamente. La escalada del conflicto

ha generado millares de víctimas civiles y cientos de millares de refugiados. En este caso puntual, Naciones Unidas señala al respecto: cada Estado tiene la responsabilidad primaria de proteger a su población de los crímenes masivos, la comunidad internacional tiene la responsabilidad de asistir a los Estados en el cumplimiento de dicha protección y la comunidad internacional debe utilizar vías diplomáticas, humanitarias y otros mecanismos pacíficos para proteger a las poblaciones de los crímenes mencionados.

La responsabilidad de proteger podría considerarse una consecuencia de la aceptación de que la soberanía implica tanto derechos como responsabilidades. Responsabilidades que deben asumir los Estados respecto a sus ciudadanos, frente a semejantes atropellos a la humanidad y las personas gozan del derecho de que se les garantice la vida como pauta primaria y única.



## CONCLUSIONES

Frente a todo lo escrito en el presente trabajo, hay algunas conclusiones a las que rápidamente podemos llegar. Sin dudas el mundo actual, dista mucho de lo que fue luego de la segunda guerra mundial, incluso del mundo pos guerra fría. Si miramos el globo rápidamente en cada zona geografía o hemisferio podemos visualizar países que por diferentes cuestiones han emergido y son líderes en la actualidad. Por otra parte, frente a la aparición de organismos internacionales, tal el caso de las Naciones Unidas, el Banco Mundial, organismos de defensa de derechos humanos, tal el caso del sistema europeo de Derechos Humanos, la organización internacional del comercio y tantas otras, hacen que los vínculos en el sistema internacional hoy día sean cada vez más y más complejos.

También contamos en la actualidad con una enorme cantidad de convenios, protocolos, acuerdos y organismos internacionales que han sido creados con el único, diría yo, casi exclusivo fin de mantener el orden y la paz internacional, como por ejemplo Naciones Unidas y de salvaguardar las vidas humanas, como lo es con la Declaración universal de los Derechos Humanos. Y en el caso puntual de la Guerra en Ucrania, no solo contamos con el derecho humanitario, y los protocolos que de allí se desprenden, sino que también, hoy se cuenta con la ayuda (intervención) humanitaria y la RdP. Que quiero decir con ello, que, claramente el sistema internacional ha crecido en números de actores y organizaciones internacionales, gubernamentales y no, pero a diferencia de guerras que se daban en el pasado, hoy se cuentan con valiosas herramientas, como las mencionada, que vienen a socorrer no solo a los Estados frente al flagelo de la guerra, sino y por sobre todo a la humanidad, hombres, mujeres, ancianos, niños, todo ellos vulnerables, frente a semejantes atrocidades.

Si bien es cierto que Ucrania hacia el interior de su propio país, tenía sus diferencias y determinados conflictos a resolver, pero la intervención militar de Rusia, sin dudas solo sirvió para encender la llama del conflicto y que este se profundizará aún más. Tal como lo mencione, son muchos los actores que se han pronunciado respecto a la guerra y sus consecuencias. Caso de las Naciones Unidas, desde la asamblea general, hasta el consejo de Seguridad. También lo ha hecho la Corte Penal Internacional, figuras de renombre como Barak Obama, el mismísimo Papa Francisco, organizaciones internacionales que velan por los derechos humanos, el pedido es uno y a gritos, el cese inmediato de las hostilidades y la asistencia humanitaria a quienes se han visto lastimado y afectado por dicho conflicto.

Sin dudas la pesada herencia soviética, tuvo su impacto, dificulta a Ucrania poder alcanzar el nivel de vida o el desarrollo que tuvieron otras economías que fueron parte del Bloque del Este. Problemas como la corrupción y la existencia de profundas divisiones latentes ya mencionadas, serían factores determinantes que contribuirán al actual estado de cosas. A todo ellos se agregaron factores externos, donde Estados Unidos por razones estratégicas, promueve grupos políticos favorables a la integración a la UE y la OTAN, y esto desde Moscú no es mirado con buenos ojos.

De cara al futuro Ucrania, tiene varias cuestiones a resolver, empezando por las minorías propias de su país, que generan fracturas hacía el interior. Esto debe ser mirado como un llamado de atención por el gobierno actual y buscar soluciones que propicien en un principio cierta reconciliación interna. Buscando espacios de conciliación, bajo el estado de derecho, el respeto a las normas y la democracia. Sumado a ello la guerra con su país vecino, profundiza aún más las fracturas ya existentes.

También queda a las claras que la diplomacia fracasó en sus intentos de evitar la invasión rusa a Ucrania y los mecanismos internacionales de seguridad tampoco resultaron eficaces para detenerla. Es un hecho que aquí lo que ha ganado y aun hoy en día prevalece es la fuerza, no pudo la razón en este caso. Pero ello no debería desanimar a gobernantes

y naciones, sino por el contrario esto tiene que ser una clara invitación a utilizar de una vez y en forma definitiva los instrumentos que nos da el Derecho Internacional, tal el caso de la RdP y la ayuda humanitaria. Considero la agresión y la fuerza nunca deberían ser ni siquiera una posibilidad.

Lo que ha quedado en evidencia es que el Consejo de Seguridad de la ONU resulta inoperante cuando el conflicto involucra a uno de sus miembros permanentes, como Rusia. Allí lo que queda de manifiesto es la debilidad institucional frente a un conflicto de tal magnitud, que no debería suceder, sino que dicho organismo debería actuar de forma ecuatorial e independiente.

Por otra parte, lo que, si podemos observar desde una perspectiva más general, es que desde el fin de la II Guerra Mundial, por lo menos el ejercicio de la violencia por parte de los Estados ha desaparecido como derecho, desde que fue creado el sistema de seguridad colectiva de las Naciones Unidas. La dificultad está en que es un sistema que no es perfecto. Pero, en todo caso, hoy el uso de la fuerza, la guerra, es contraria al derecho internacional, salvo algunas excepciones: la legítima defensa, y cuando hay una autorización expresa del Consejo de Seguridad.

Estimo que el camino a recorrer aun es largo y agobiante por momentos, pero mucho se ha hecho y construido desde aquel momento que el sistema internacional vivió las dos guerras mundiales. En la actualidad contamos con numerosos convenios, acuerdos, leyes, organismos, tal como ya lo señalé, todos ellos deben ser hoja de ruta a la vista de quienes toman las decisiones. La protección y garantía de la vida siempre debe ser prioridad más en casos como este, donde miles de personas sufren las consecuencias de la guerra, por temas que a ellos los exceden pero que terminan siendo presos del dolor.

Instrumentos como la ayuda humanitaria, la responsabilidad de proteger, y el inmenso conjunto del derecho internacional, hoy más que nunca deben ser puestos sobre la mesa y su vigencia debería ser plena. La comunidad mundial así lo demanda.

## REFERENCIAS

El Mundo. Sección Política/ Actualidad. "La guerra es completamente contraria al derecho internacional". 15 de abril de 2022. Autor: Emilia Rojas Sasse.

Equilibrium Global. Crisis en Ucrania: Conflicto y derecho internacional humanitario.

Agosto 2015. Entrevistas, Geopolítica, Mundo hoy, Ucrania.

The Observatory of International Law. Para hablar con propiedad: algunas respuestas desde el derecho internacional sobre la nueva guerra en Europa. Autor: Jeremie Swinnen. Marzo de 2022.

Naciones Unidas. Impacto académico. Paz y resolución de conflictos. Marzo de 2022.

Ucrania y la responsabilidad de Proteger. Emilio Menéndez del Valle. 22 de abril de 2022.



De la intervención Humanitaria a la responsabilidad de proteger. La gestión de las emergencias humanitarias por Naciones Unidas en la primera década del siglo XXI. Autora: Dana Valdano. Universidad nacional de Rosario. Facultad de ciencias políticas y Relaciones Internacionales.

Diario las Américas, entrevista realizada a: Antonio Ledezma, ¿Qué es la responsabilidad de proteger? 26 de septiembre de 2018.

Arredondo, Ricardo: La responsabilidad de proteger: la perspectiva latinoamericana. Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades, vol. 16, núm. 32, julio-diciembre, 2014. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.

Carta de las naciones Unidas.

Diccionario Jurídico.

Foro internacional. ¿Promesas idealistas? América latina en tiempos de Responsabilidad de proteger. Vol. 57, Núm. 1, Año. 2017. Mónica serrano.

Documento de Naciones Unidas. Derechos Humanos. Oficina del Alto comisionado. Por la democracia para todos. Manual para parlamentarios. Año 2016.

Revista: Global hoy. <http://www.iciss.ca/>

Responsabilidad de proteger y prevención en América Latina y el Caribe: El rol de la Sociedad Civil. Documentos Cries. Ricardo Arredondo, Gilberto: M.A,

Rodríguez, Andrés Serbin. Coordinadora general de Investigaciones Económicas y sociales. Buenos Aires 2011.

La responsabilidad de proteger a la luz del derecho internacional público: la legitimación del uso de la fuerza en las Relaciones Internacionales. Katia Montes de Oca Milán, La Habana 2014.

Documento final de la Cumbre Mundial de 2005. 14-16 de septiembre de 2005, naciones Unidas.

Percepciones sobre la responsabilidad de proteger en América Latina. Revista Política y estrategia, número 129, Año 2017. Jorge Riquelme Rivera, Fernando Guzmán Muñoz, Alexis salgado Bravo.

La responsabilidad de Proteger. Laureano, Genin. Lecciones y ensayos, numero 97, Año 2016.

Principio de No Intervención en el actual contexto internacional. *Fabián Novak Talavera, Fernando Pardo Segovia. Bachilleres de la Facultad de Derecho de la PUC.* Miraflores, 30 de abril de 1992.

Diccionario de acción humanitaria y Cooperación al desarrollo. Universidad del país vasco. Intervención humanitaria. Joana abrisketa. Año 2001.

Nuevas Avenidas al principio de no intervención: la injerencia humanitaria y la intervención democrática. Revista de Relaciones Internacionales, Numero 16. Año 1999. Guillermo, Tempesta.

Jorge Riquelme Rivera, Fernando Guzmán Muñoz, Alexis Salgado Bravo. Percepciones sobre la responsabilidad de Proteger en América Latina. Revista Política y estrategia, número 129, Año 2017. ISSN 0716-7414.

Cecilia, Añaños Meza. Anuario mexicano de Derecho Internacional. Anu. Mex. Der. Inter. Vol. 10. Enero de 2010. La responsabilidad de proteger en naciones Unidas y la Doctrina de la responsabilidad de Proteger.

Ricardo, Arredondo. La responsabilidad de Proteger: La perspectiva Latinoamericana. Universidad de Buenos Aires. . Año 2014.

Claribel de castro Sánchez. ¿El fin de la Soberanía nacional? El derecho de Injerencia humanitaria ante los últimos acontecimientos: breves reflexiones. Revista de Derecho UNED. Numero 1. Año 2006.

Carol Proner. ¿Sistema interamericano de Derechos Humanos necesita ser reformado? América latina en movimiento. Año 2012.

Serrano, Mónica. La responsabilidad de proteger. Opinión. El País. Edición América. Julio de 2009.

David, estrada Larreta. ¿Quién quiere limitar el Sistema Interamericano de Derechos Humanos? Latinoamérica/ Derechos Humanos. Julio de 2019.

Amnistía Internacional. Américas: Sistema Interamericano constituye una garantía fundamental para la Vigencia de los derechos Humanos en la Región. Abril 2019.

Mariana, Zegers. CIDH: Cuestionar para no cumplir. Diario y Radio U Chile. Abril de 2019.

Natalio Cosoy. ¿Qué y quién está detrás de la avanzada para limitar el sistema interamericano de derechos Humanos? France 24. junio de 2019. <https://www.France24.com>

Consigli, José Alejandro. Anuario Argentino de Derecho Internacional. La intervención Humanitaria a la luz del derecho internacional actual. Buenos Aires, año 2002.

Florencia, Urbano. La responsabilidad de proteger: buenas intenciones que acabaron en olvido. Revista electrónica de Derecho Internacional Contemporáneo. Año 4, numero 4. Julio de 2021. Universidad Nacional de Rosario, Argentina.

Romualdo Bermejo Gracia, Eugenia López Jacoiste Díaz. De la Intervención por causas Humanitarias a la responsabilidad de proteger. Fundamentos, similitudes y diferencias. Capítulo primero. Año 2002.

# DINÂMICA DEMOGRÁFICA BRASILEIRA E ENVELHECIMENTO POPULACIONAL NO SÉCULO XXI

*Data de submissão: 21/05/2024*

*Data de aceite: 01/08/2024*

### **Marília Borborema Rodrigues Cerqueira**

Universidade Estadual de Montes Claros  
Montes Claros – Minas Gerais  
<http://lattes.cnpq.br/6463203726450181>

### **Rodrigo Caetano Arantes**

Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Belo Horizonte – Minas Gerais  
<http://lattes.cnpq.br/6234480920927309>

### **Maria Elizete Gonçalves**

Universidade Estadual de Montes Claros  
Montes Claros – Minas Gerais  
<http://lattes.cnpq.br/4416662802091683>

### **Gustavo Soares Saraiva Ferreira**

Universidade Estadual de Montes Claros  
Montes Claros – Minas Gerais  
<http://lattes.cnpq.br/4710961705097185>

### **Camila Medeiros Dias**

Universidade Estadual de Montes Claros  
Montes Claros – Minas Gerais

### **Tiago Aguiar da Silva**

Universidade Estadual de Montes Claros  
Montes Claros – Minas Gerais  
<http://lattes.cnpq.br/6955676420434782>

### **Lara Giovanna Sousa**

Universidade Estadual de Montes Claros  
Montes Claros – Minas Gerais

**RESUMO:** A estrutura etária de uma população sofre mudanças à medida que alteram a mortalidade, fecundidade e migração, definindo demandas diversas. Este trabalho revisita ensaio apresentado em congresso internacional, tendo objetivo geral analisar a estrutura etária do Brasil e de algumas Unidades da Federação – UF, enfatizando o processo de envelhecimento e trazendo dados do último Censo. A metodologia adotada foi elaboração de indicadores de estrutura etária, com população residente recenseada (2000 e 2022) e projetada (2060 para Brasil e 2030 para UFs). Os principais resultados indicam que o processo de envelhecimento brasileiro é célere, começando século XXI com 8,6% de pessoas com 60 anos ou mais (em 2000) e passando para 15,8% em 2022. Em 2060, as projeções revelam 33,7% de idosos no país, ou 73,5 milhões. Esses números absolutos perfazem Razão de Suporte Potencial (pessoas ativas de 20 a 59 anos em relação aos idosos), em 2060, de 1,6 para homens idosos e 1,3 para idosas, significando pouco mais que uma pessoa ativa para um idoso. As UFs mais envelhecidas, em 2022, com mais de 16,5% da população constituída por idosos, são Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro,

Minas Gerais, São Paulo, Paraná e Espírito Santo. Em 2030 essas UFs terão percentuais de idosos acima de 20,8, com exceção do Espírito Santo, com 19,2% e surgindo Santa Catarina, com 20,1%. Ressaltam-se os números absolutos de idosos, que incitam pensar em indivíduos precisando de cuidado, companhia, entre outros suportes. As Razões de Suporte Potencial femininas mais baixas que as dos homens, confirmam que as mulheres saem do mercado de trabalho mais cedo e são mais longevas. Esses resultados são vitórias no tocante à sobrevivência e longevidade, e instigam o redesenho de políticas públicas para uma população envelhecida, principalmente para atender demandas por cuidado e serviços de saúde específicos idosos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Estrutura etária, Envelhecimento populacional, Idoso, Indicadores demográficos, Censo Demográfico 2022.

## BRAZILIAN DEMOGRAPHIC DYNAMICS AND POPULATION AGING IN THE 21ST CENTURY

**ABSTRACT:** The age structure of a population changes as mortality, fertility and migration change, defining different demands. This work revisits an essay presented at an international congress, with the general objective of analyzing the age structure of Brazil and some Federation Units – FU, emphasizing the aging process and bringing data from the last Census. The methodology adopted was the development of age structure indicators, with censused resident population (2000 and 2022) and projected (2060 for Brazil and 2030 for FUs). The main results indicate that the Brazilian aging process is rapid, starting the 21st century with 8.6% of people aged 60 or over (in 2000) and rising to 15.8% in 2022. In 2060, projections reveal 33.7% of elderly people in the country, or 73.5 million. These absolute numbers make the Potential Support Ratio (active people aged 20 to 59 in relation to elderly people), in 2060, 1.6 for elderly men and 1.3 for elderly women, meaning little more than one active person for one elderly person. The oldest FUs, in 2022, with more than 16.5% of the population composed of elderly people, are Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Minas Gerais, São Paulo, Paraná and Espírito Santo. In 2030, these FUs will have a percentage of elderly people above 20.8, with exception of Espírito Santo, with 19.2% and Santa Catarina, with 20.1%. The absolute numbers of elderly people stand out, which encourages thinking about individuals in need of care, company, among other supports. The Potential Support Ratios for women that are lower than those for men confirm that women leave the job market earlier and are longer-lived. These results are victories in terms of survival and longevity, and instigate the redesign of public policies for an aging population, mainly to meet demands for specific elderly care and health services.

**KEYWORDS:** Age structure, Population aging, Elderly, Demographic indicators, 2022 Demographic Census.

## INTRODUÇÃO

Na medida em que o futuro se avizinha, as mudanças populacionais ocorrem par a par com a sociedade que evolui. A presença de inovações tecnológicas nas diversas áreas, como exemplo, na área da saúde, vem permitindo que as pessoas vivam mais tempo, controlem a sua prole e, no que diz respeito à residência, as pessoas têm meios de migrar. Essas referências às variáveis clássicas da demografia – mortalidade, fecundidade e migração – têm o propósito de falar sobre a importância das mudanças populacionais na avaliação das oportunidades para a sociedade humana, como também para o registro das demandas e da necessidade de políticas públicas que proporcionem melhores indicadores de bem-estar e qualidade de vida. Como assinala Brito (2007), essas alterações da população brasileira têm ocorrido muito rápidas e exigem uma resposta também rápida e apropriada, que não se efetivará sem a presença do Estado.

Com a transição epidemiológica, que resultou na mudança do perfil de morbidade e mortalidade da população, e a transição demográfica, que é “[...] um dos fenômenos estruturais mais importantes da história recente” (BRITO; AMARAL, 2020, p. 7), quando há a diminuição das taxas de mortalidade e, posteriormente, das taxas de fecundidade, a estrutura etária das populações sofreram e sofrem mudanças. A dinâmica demográfica é algo contínuo, porque as decisões passadas de controle da parturição, das diversas gerações de mulheres, têm resposta ao longo da estrutura etária, revelando número menor de crianças “entrando” na população e, conseqüentemente, perfazendo números relativos crescentes de idosos. Soma-se a esse fato o número absoluto crescente de pessoas com 60 anos ou mais, como resultado da queda da mortalidade nas idades consideradas idosas (CERQUEIRA; RODRIGUES, 2005).

No contexto da dinâmica demográfica e transformação da estrutura etária, surge a janela de oportunidade ou bônus demográfico, que é o momento em que a População em Idade Ativa – PIA está em maior crescimento do que a população total (ALVES, 2020). É um momento em que há mais potencial de produção e crescimento econômico, porém, é necessário criar condições para que a PIA tenha oportunidades suficientes para produzir riqueza na economia, por meio do acesso à educação e ao emprego.

Este trabalho revisita um ensaio sobre o mesmo tema, apresentado em congresso internacional, e tem como objetivo geral analisar a estrutura etária do Brasil e de algumas unidades da federação no século atual, com ênfase no processo de envelhecimento populacional e trazendo para as análises, os dados do Censo Demográfico de 2022.

Seguindo os passos de Condorcet e Malthus no século XVIII, revisitados por Alves (2002), e analisando os trabalhos como os de Carvalho e Brito (2005), Alves (2020 e 2022), Camarano (2023), entre outros, faz-se de suma importância incorporar a variável “população” aos debates teóricos, às pesquisas e às pautas dos legisladores de políticas públicas. Os resultados da dinâmica demográfica, refletidos na estrutura etária das populações,

carregam a tendência de envelhecimento irreversível, como já afirmavam Carvalho e Brito (2005), no início deste século. Ademais, a velocidade do envelhecimento populacional brasileiro traz várias questões para gestores dos sistemas de saúde e previdência, entre outros, com implicações para toda a sociedade, conforme já tinha registrado Veras (2009). Essas são justificativas para este trabalho.

## **METODOLOGIA**

Dada a natureza do objeto de estudo, este trabalho caracteriza-se como um estudo descritivo (GIL, 2008) e a metodologia adotada foi a elaboração de indicadores de estrutura etária, a partir dos dados de população residente recenseada (2000 e 2022) e projetada (2060 para o Brasil e 2030 para UFs), coletados no sítio oficial do Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde – DATASUS e no Sistema IBGE de Recuperação Automática – SIDRA, Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.

O método seguiu aquele utilizado por Carvalho e Rodriguez-Wong (2008), com a divisão da estrutura etária em três grupos: 1) Jovens: indivíduos pertencentes ao grupo etário de 0 a 14 anos; 2) População potencialmente produtiva: indivíduos pertencentes ao grupo etário de 15 a 59 anos (exceção aqui, para seguir a legislação brasileira no tocante à definição de idosos) e 3) Idosos: indivíduos pertencentes ao grupo etário igual ou maior que 60 anos (BRASIL, 2022). Os indicadores elaborados foram: índice de idosos; razões de suporte potencial (replicando metodologia adotada por ALVES, 2022); razões de crianças por pessoas em idade ativa e produtiva; percentual de grupos populacionais.

Perpassando todas as etapas do trabalho, foi desenvolvida pesquisa bibliográfica, com fins de oferecer a fundamentação teórica imprescindível para estudos científicos.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A estrutura etária de uma população sofre alterações à medida que os componentes demográficos – mortalidade, fecundidade e migração – se alteram. Na população brasileira, o resultado dessa dinâmica pode ser visto nas proporções dos grupos etários: a parcela da população brasileira com 60 anos ou mais, como já dito, definida como idosa pela legislação brasileira (BRASIL, 2022), passou de 8,6% do total populacional, no início do século atual, ano 2000, para 15,8% em 2022, de acordo com os dados do último Censo Demográfico brasileiro do referido ano. Veras (1994), no século passado, denominou o Brasil como “país jovem de cabelos brancos”, chamando a atenção para o processo célere de envelhecimento do Brasil.

E considerando-se essa celeridade do processo de envelhecimento (BRITO, 2008) e a irreversibilidade da transição demográfica, é importante registrar o declínio no total de crianças na população. Nos mesmos anos citados, a população de crianças (de 0 a 14

anos), passou de 29,6% em 2000 para 19,8% em 2022, uma redução de aproximados 10 pontos percentuais.

O indicador de total de crianças por população em idade ativa e produtiva (conhecido na literatura como Razão de Dependência Demográfica Jovem), em 2000, foi igual a 47,9% (ou, para cada 100 pessoas de 15 a 59 anos, existiam aproximadamente 48 crianças de 0 a 14 anos). Em 2022, esse indicador foi igual a 30,7% e, para 2060, esse indicador será de 24,4%. Esses números ressaltam a menor entrada de crianças na população ou, o movimento de queda crescente na fecundidade (ALVES, 2022). A Taxa de Fecundidade Total – TFT de 2022, para o Brasil, foi de 1,6 filho por mulher, valor abaixo do nível de reposição de gerações (nível de reposição de gerações igual ou superior a 2,1 filhos por mulher).

É sabido que a fecundidade é resultado de inúmeros fatores, inclusive, das mudanças na nupcialidade e na formação dos arranjos familiares (CAMARANO, 2014). A discussão sobre a possível existência de um valor mínimo para a fecundidade já tem movimentado os demógrafos e, Camarano (2014) afirma que as famílias continuam tendo filhos, porém, em número menor. Para os pesquisadores Lutz, Shirbekk e Testa (2006), ainda não há, nas ciências sociais, uma teoria sobre a fecundidade que possa prever o seu futuro. Logo, esse é um tema que precisa de muitas pesquisas (e será objeto de estudo de outro artigo).

Retomando as análises sobre o processo de envelhecimento brasileiro, o Índice de Idosos, que é uma razão entre os grupos de jovens e pessoas idosas (CERQUEIRA; RODRIGUES, 2005), era de 28,9% em 2000, 80,0% em 2022, e na projeção para 2060, será de 259,6%, ou seja, para cada 100 crianças de 0 a 14 anos, terão aproximadamente, 260 pessoas com 60 anos ou mais. No que se refere aos contingentes de ambos os grupos em relação à população total, em 2060, registram-se: as pessoas idosas serão quase 33,7% (73,5 milhões de pessoas idosas) e, as crianças, aproximados 13,0% (28,3% milhões).

Para Alves, Vasconcelos e Carvalho (2010), uma preocupação no que se refere às projeções sobre o envelhecimento populacional, é a sustentabilidade dos sistemas de previdência pública e privada, considerando-se as condições vigentes (o tema sobre a sustentabilidade dos sistemas de previdência também requer uma maior discussão, não objeto deste estudo). Para uma aproximação da questão, são analisadas as Razões de Suporte Potencial – RSP, que são as pessoas em idades ativa e produtiva (aqui tomadas como as de 20 a 59 anos), em relação às pessoas idosas (60 anos ou mais) – técnica adotada também por Alves (2022). Segundo o autor, a RSP é uma métrica para avaliar o grau de dependência entre a população em idade de trabalhar e a população idosa.

Os valores da RSP para o Brasil foram iguais a 6,0, em 2000; a 3,6 em 2022 e, para a população projetada, as RSPs serão de 1,4 em 2060, para ambos os sexos; e de 1,6 para homens idosos e 1,3 para as mulheres idosas, ou seja, pouco mais que uma pessoa ativa para um idoso. Esses resultados podem indicar o grau de dificuldade que os sistemas previdenciários enfrentarão, além de levantar uma pergunta: quem cuidará de quem? No

tocante às mulheres, as RSPs femininas mais baixas que as dos homens idosos, revelam o fato das mulheres saírem do mercado de trabalho mais cedo e são mais longevas, logo, o numerador do indicador diminui enquanto o denominador cresce.

Nas projeções de Alves (2022), a RSP para ambos os sexos, para o Brasil, em 2100, será de 1,1, enquanto no mundo será de 1,7 adulto de 20 a 59 anos para cada idoso com 60 anos ou mais. O envelhecimento populacional tem relação inversa com a RSP (ALVES, 2022) e com a fecundidade.

Em 2010, há 14 anos, Alves, Vasconcelos e Carvalho (2010) chamavam a atenção para o futuro da estrutura etária do Brasil, fazendo uma referência ao processo de envelhecimento demográfico em curso e à “série de novos desafios” que o grande contingente de idosos representará. De fato, serão desafios para o Estado, a sociedade e as famílias, em um *timing* diferente do enfrentado quando se tem populações jovens, implicando necessidade de redesenho das políticas públicas para o envelhecimento populacional e, principalmente, aquelas que envolvem as relações entre as gerações e a responsabilidade por as atividades de cuidado. Oportuno complementar que esse envelhecimento é, igualmente, “[...] um desafio para a saúde pública” (BRITO et al., 2013, p. 174).

No que diz respeito às unidades da federação (UFs), os estados brasileiros mais envelhecidos no último Censo Demográfico (2022), com mais de 16,5% da sua população constituída por pessoas com 60 anos ou mais, foram Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Minas Gerais, São Paulo, Paraná e Espírito Santo. Em 2030 (não existem projeções para as UFs para 2060, até o fechamento deste trabalho), essas UFs terão percentuais de idosos acima de 20,8, com exceção do Espírito Santo, com 19,2% e surgindo Santa Catarina, com 20,1% de idosos. Há que se pensar, também, nos números absolutos de idosos que, em 2030, por exemplo, serão mais que 10 milhões em São Paulo – talvez, serão indivíduos precisando de cuidado, companhia, entre outros tipos de suporte, como já assinalado por Alves, Vasconcelos e Carvalho (2010), ao citarem os contratos intergeracionais e a cultura do cuidado.

E 2030 está ali: será o envelhecimento das gerações filhas da alta fecundidade do passado, embora já se observasse a queda da fecundidade na década de 70 do século XX (CARVALHO; BRITO, 2005). Sim, o envelhecimento populacional é a alteração mais marcante da estrutura demográfica (CERQUEIRA; RODRIGUES, 2005).

Continuando com os estados mais envelhecidos do Brasil, as RSPs, em 2030, para ambos os sexos, serão: no Rio Grande do Sul, igual a aproximados 2,2; no Rio de Janeiro, igual a 2,5; São Paulo, 2,7; Paraná, também aproximadamente 2,7 e Minas Gerais, 2,6 – ou seja, haverá menos que 3 pessoas em idade ativa e produtiva para cada idoso.

Contudo, e tendo em vista a dimensão do Brasil, faz-se necessário citar que existem vários estágios da transição demográfica no próprio país, como também ressaltado por Vasconcelos e Gomes (2012); portanto, há UF em situação diferente dessas citadas anteriormente, no que se refere à estrutura etária. A UF que se apresentará menos envelhecida, em 2030, de acordo com as projeções, será Amapá, e terá um percentual de



pessoas idosas igual a 10,1%, com aproximadamente 101.720 pessoas idosas, e uma RSP para ambos os sexos igual a 5,8, ou seja, quase 6 pessoas em idade ativa e produtiva, de 20 a 59 anos, para um idoso.

Tratando-se do numerador das RSP, a parcela da população de 20 a 59 anos (replicando a metodologia de Alves, 2022), foi igual a 51,3% da população brasileira em 2000; a 57,3% em 2022 e será 48,4% em 2060. Esses resultados indicam a transição demográfica, como também o momento atual, com grande contingente em idade ativa e produtiva, definido como “bônus demográfico” que, bem aproveitado (ALVES, 2015), pode gerar condições de vida adequadas para o futuro, quando haverá significativo percentual de população idosa (aproximados 33,7% em 2060, Brasil).

O bônus econômico é aproveitado de forma eficiente quando a taxa de População Ocupada – PO é alta, ou seja, não adianta possuir uma grande parcela (em 2022, 57,3%) da população brasileira em idade ativa se nesse percentual encontrarem-se muitas pessoas desempregadas. Logo, para que haja crescimento econômico, políticas econômicas eficientes que incentivem a geração de emprego e aumento da produtividade do trabalho são essenciais (ALVES, 2020).

No que se refere ao envelhecimento populacional, quando bem aproveitado, ele também pode se transformar em bônus, de acordo com Alves (2022). É possível adotar políticas para estender o período do bônus demográfico, estimulando a reinserção de pessoas idosas que querem trabalhar, no mercado de trabalho, considerando-se a expertise desse grupo. E, ainda, elaborar políticas para a maior inserção da mulher no mercado de trabalho e, por mais tempo.

A partir do exposto, e tendo por fundamentação que as tendências demográficas são irreversíveis (CARVALHO; BRITO, 2005), o conhecimento e a antecipação dos possíveis cenários com números crescentes de pessoas idosas pode servir de subsídios para as discussões presentes e a tomada de decisões assertivas, lembrando-se que o processo de mudança na estrutura etária de uma população é contínuo, dinâmico.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao revisitar um ensaio sobre o mesmo tema, apresentado em congresso internacional, este trabalho cumpriu com o seu objetivo geral de analisar a estrutura etária do Brasil e de algumas unidades da federação neste século XXI, com ênfase no processo de envelhecimento populacional, e trouxe para as análises, como a principal novidade, os dados do Censo Demográfico de 2022.

Os significativos contingentes de idosos atuais e futuros (15,8% e 33,7% da população total, respectivamente, em 2022 e 2060) trazem, para a sociedade, o Estado, os legisladores de políticas públicas e as famílias, muitas demandas e desafios. Entre tantos, as Razões de Suporte Potencial, iguais a 3,6 em 2022 e 1,4 em 2060, para o Brasil, indicam que o suporte oferecido pela parcela dos que estão em idade de 20 a 59 anos, para aqueles com mais de 60 anos, já é uma questão que implica maior atenção.

Se o envelhecimento populacional é uma vitória no tocante à sobrevivência e longevidade, faz-se necessário responder, com ações, as questões que essa vitória trouxe, como por exemplo, no que se relacionam à acessibilidade, as cidades brasileiras estão preparadas para o maior contingente populacional de pessoas idosas? Na imperativa desigualdade social, o envelhecimento populacional é igualitário em oportunidades de acesso a demandas por saúde, educação e cultura?

Pelo visto, a agenda de pesquisa não se encerra com este trabalho. Oferecer subsídios para o planejamento de ações, visando o redesenho de políticas para o envelhecimento humano, deve estar par a par com a dinâmica demográfica, analisando o presente e antecipando, por meio de projeções, o futuro.

## REFERÊNCIAS

ALVES, J.E.D. A polêmica Malthus versus Condorcet reavaliada à luz da transição demográfica. **Textos para Discussão ENCE**. Rio de Janeiro: IBGE/ENCE, n. 4, 2002.

ALVES, J. E. D. O fim do bônus demográfico e o processo de envelhecimento no Brasil. **Revista Portal de Divulgação**, n.45, Ano V. Jun/Jul/Ago. 2015.

ALVES, J.E.D. Bônus demográfico no Brasil: do nascimento tardio à morte precoce pela Covid-19. **R. bras. Est. Pop.**, v. 37, 1-18, e0120, 2020.

ALVES, J. E. D. **Demografia e Economia**. Nos 200 anos da Independência do Brasil e cenários para o século XXI. Rio de Janeiro: ENS, 2022.

ALVES, J. E. D.; VASCONCELOS, D. S.; CARVALHO, A. A. Estrutura etária, bônus demográfico e população economicamente ativa no Brasil: cenários de longo prazo e suas implicações para o mercado de trabalho. **Textos para Discussão CEPAL – IPEA**. LC, BRS,R. 224. Brasília, DF: CEPAL, Escritório no Brasil, IPEA, 2010.

BRASIL. Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. **Estatuto da Pessoa Idosa**. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Projeto de Lei nº 3.646, de 2019, que altera a Lei nº 10.741. Brasília, DF, 2022.

BRITO, F. Transição demográfica e desigualdades sociais no Brasil. **R. bras. Est. Pop.**, São Paulo, v. 25, n. 1, p. 5-26, jan./jun. 2008.

BRITO, F. (Org.). **Transição demográfica e as políticas públicas no Brasil**: crescimento demográfico, transição da estrutura etária e migrações internacionais. Brasília/DF: SAE, 2007.

BRITO, F.; AMARAL, P. V. M. Transição demográfica e a desigualdade entre os países. **Texto para Discussão n. 625**. Belo Horizonte: CEDEPLAR, UFMG, Ago. 2020.

BRITO, M. C. C. et al. Envelhecimento Populacional e os Desafios para a Saúde Pública: Análise da Produção Científica. **Revista Kairós Gerontologia**. 16(3), pp. 161-178, jun./2013.

CAMARANO, A. A. Como a história tratou a relação entre população e desenvolvimento econômico. In.: CAMARANO, A. A. (org.). **Novo Regime Demográfico: uma nova relação entre população e desenvolvimento?** Rio de Janeiro: IPEA, 2014.

CARVALHO, J.A.M.; BRITO, F. A demografia brasileira e o declínio da fecundidade no Brasil: contribuições, equívocos e silêncios. **R. bras. Est. Pop.**, São Paulo, v. 22, n. 2, p. 351-369, jul./dez. 2005.

CARVALHO, J.A.M.; RODRIGUEZ-WONG, L. L. A transição da estrutura etária da população brasileira na primeira metade do século XXI. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 24(3):597-605, mar, 2008.

CERQUEIRA, M.B.R.; RODRIGUES, R.N. Envelhecimento populacional: algumas questões. **Unimontes Científica**. Montes Claros, v.7, n.2, jul./dez. 2005.

CERQUEIRA, M. B. R. **Idosos vivendo com HIV/AIDS: vulnerabilidade e redes sociais em Belo Horizonte (MG), 2013**. Tese (Doutorado em Demografia), Belo Horizonte, 2014.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de Pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

LUTZ, W.; SHIRBEKK, V.; TESTA, M. R. The low-fertility trap hypothesis: forces that may lead to further postponement and fewer births in Europe. **Vienna yearbook of population research**. v. 4, p. 167-192, 2006.

VASCONCELOS, A.M.N.; GOMES, M.M.F. Transição demográfica: a experiência brasileira. **Epidemiol. Serv. Saúde**, Brasília, 21(4):539-548, out-dez 2012.

VERAS, R.P. **País jovem com cabelos brancos: a saúde do idoso no Brasil**. Rio de Janeiro: UERJ; 1994.

VERAS, R.P. Envelhecimento populacional contemporâneo: demandas, desafios e inovações. **Rev. Saúde Pública**, 43(3), 548-554, 2009.

# ENTRAVES DA INCLUSÃO ESCOLAR NO BRASIL

*Data de aceite: 01/08/2024*

**Maria Carolina Damasceno**

Pedagoga graduada pelas Faculdades  
Integradas Regionais de Avaré

**RESUMO:** O presente artigo, pretende levantar uma reflexão abrangente, a respeito da inclusão escolar da pessoa com deficiência. Utilizando de respaldo legal para resumir os processos vivenciados pelas pessoas com deficiência até chegar a inclusão hoje vigente no país. Ao longo do trabalho aborda a explanação de assuntos como dificuldades na estrutura física e pedagógica das unidades de ensino, necessidade de formação continuada dos profissionais da educação, bem como a mudança de uma visão estereotipada de menosprezo a capacidade evolutiva da pessoa com necessidades educativas especiais. Modalidades de ensino em que deve ser inserido o aluno com deficiência, necessárias adaptações na estrutura e currículo para a promoção de uma educação igualitária e participação de todos os alunos envolvidos no processo, respaldos legais e visão de pais e educadores que atendem o público a que se refere o trabalho.

**PALAVRAS CHAVE:** Inclusão Escolar. Dificuldades. Aluno com Deficiência.

## INTRODUÇÃO

A inclusão escolar, é um tema usualmente abordado em todas as instituições educacionais do país, prevista em lei e mesmo tendo passado por vários processos e mudanças ao longo o tempo, ainda encontra barreiras significativas no seu cumprimento, em detrimento dos alunos com necessidades educativas especiais, que muitas vezes estão inseridos em unidades escolares e não recebem o atendimento adequado, que lhe é garantido por direito. O presente artigo pretende gerar reflexão sobre o tema inclusão e abrir espaço para construção de novas ideias que possam tornar a educação realmente igualitária.

## RESPALDOS LEGAIS PARA INCLUSÃO

Para que fosse estabelecida e Lei da Inclusão no país, houve um processo histórico para apropriação deste conceito, A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 já mencionava ser

garantido pelo Estado o atendimento de pessoas com necessidades educativas especiais preferencialmente na rede regular de ensino.

Em 1989 a Lei 7.853 que dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência e sua integração social torna crime recusar, suspender, adiar, cancelar ou extinguir a matrícula em qualquer instituição ou nível de ensino, seja público ou privado, à pessoa por conta de sua deficiência.

Posteriormente no ano de 1990 com a promulgação da Lei 8.069 que dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, haveria mais uma lei de respaldo ao cumprimento da inclusão educacional, constando os mesmos quesitos previstos na Constituição.

A Declaração Mundial da educação para todos, também do ano 1990 tem como base a universalização da educação básica, a todas as crianças, jovens e adultos, assegurando a equidade na distribuição dos recursos com um padrão mínimo de qualidade.

Em 1994 houve a Declaração de Salamanca prevê que a educação e direito de todos indistintamente, não importando crença, raça, condição social, e quando trata de inclusão, não se refere tão somente à pessoas com deficiência, mas também alunos considerados típicos que encontrem dificuldades no processo educacional. Menciona então a isonomia de aprenderem juntas, assim cabe a escola e seus educadores buscar estratégias que visem romper as dificuldades e garantir a escolarização que é de direito.

Ainda em 1994 encontra-se um retrocesso ao condicionar alunos com deficiência a participarem de um processo chamado de “integração instrucional”, onde frequentam salas de aula comuns do ensino regular, tendo que assistir aos conteúdos propostos em sala sem nenhuma adaptação às suas necessidades.

Por último no presente artigo haverá explanação da lei que rege o sistema educacional vigente no país, Lei 9.394 de 1996, Lei de Diretrizes e Bases da educação Nacional, que prescreve no seu artigo 59, que os sistemas de ensino devem assegurar aos alunos: Currículo, métodos, recursos e organização específicos às suas necessidades, bem como a terminalidade específica a aqueles que não atingiram o nível exigido para a conclusão do ensino fundamental por conta de suas deficiências. Prevê também adaptação ou aceleração do currículo para pessoas com superdotação concluírem de acordo com suas potencialidades.

Todos os documentos acima citados, têm ligação entre si. Regem o que hoje chamamos de Inclusão Escolar, um processo que foi modificando com o tempo, mas que ainda, mesmo com todas as discussões, respaldo legal, adaptações práticas e teóricas remete a um sistema falho. É interessante procurar entender quais as barreiras que distanciam a teoria e a prática, qual o papel das instituições e seus profissionais para modificar esta realidade, a participação da comunidade também é de extrema importância para o corpo escolar.

A inclusão sugere uma oportunidade ampla de aprendizagens, com relação a socialização, o professor aprende a conviver com seus alunos considerados “normais”,

juntamente com alunos com necessidades especiais, os alunos também passam a conhecer uma realidade diferente da maioria e aprendem a lidar com esta situação na prática. Toda esta mudança exige uma reorganização do espaço em âmbito geral, requer um trabalho de conscientização do professor diante do novo, o mesmo precisa preparar a turma para receber dignamente o aluno com deficiência, garantindo que este tenha condições iguais de acompanhar as aulas, material e espaço adaptado para efetiva participação, bem como acompanhamento especializado quando necessário.

O problema é que contradizendo todos os direitos inerentes à pessoa com deficiência, encontramos dentro da realidade escolar a inércia profissional de alguns professores, bem como, escolas despreparadas, que muitas vezes não tem nem o mínimo de adaptações necessárias em seu espaço físico para oferecer atendimento e acessibilidade ao público heterogêneo que hoje deve atender.

Para a Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência:

*“As pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, com interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”.*

## **PÚBLICO ATENDIDO PELO SISTEMA INCLUSIVO**

As barreiras não estão presentes apenas no âmbito educacional, infelizmente. Muitos estabelecimentos públicos não oferecem as mínimas condições em acessibilidade para qualquer tipo de deficiência, por isso a necessidade de se refletir sobre este modelo educacional, que com respaldo legal, apresenta condições para garantir ao deficiente uma educação de qualidade, mas deve-se ressaltar que a lei só é válida quando é de fato cumprida.

Segundo o Senso Escolar da Educação Básica 2016: 57,8% das escolas brasileiras têm alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento ou altas habilidades, incluídos em classes comuns. Em 2008, esse percentual era de apenas 31%<sup>1</sup>

É importante aqui salientar a diferença existente entre Deficiência Intelectual, Transtornos Globais do Desenvolvimento, e Altas Habilidades:

O que hoje denominamos como Deficiência Intelectual, é um conceito que passou por várias modificações históricas, onde as pessoas com deficiência sofriam com discriminação e abandono. Tal reação se devia ao fato de as pessoas atribuírem relação com crenças religiosas, chegando a cogitar a deficiência como castigo divino, assim se sentiam no direito de segregar e até mesmo exterminar nascituros com algum tipo de deficiência.

No antigo Egito, os médicos acreditavam que problemas mentais significavam a presença de maus espíritos, resultado de pecados cometidos em vidas anteriores e só poderia ser solucionado por intervenção dos deuses. Para Hebreus era sinal de impureza. Para os gregos que cultuavam um corpo belo e forte para batalhar em busca de novas

terras, pessoas com deficiência eram simplesmente descartáveis. Em esparta era habitual jogar as crianças deficientes em abismos, ou deixa-las abandonadas em cavernas, enfim... São alguns exemplos das mudanças decorrentes para chegar até aqui.

No 11º Manual – Deficiência Intelectual: Definição, Classificação e Níveis de Suporte, publicado em 2010, incorporou-se a mudança de Retardo/ Deficiência Mental para Deficiência Intelectual<sup>1</sup>

*Deficiência intelectual é uma incapacidade caracterizada por limitações significativas tanto no funcionamento intelectual (raciocínio, aprendizado, resolução de problemas) quanto no comportamento adaptativo (relação social, independência pessoal, autocuidado) que cobre uma gama de habilidades sociais e práticas do dia a dia. Esta deficiência se origina antes da idade de 18 anos. (SHOGREN et al, 2010, p. 6)*

A Deficiência Intelectual também, é importante ressaltar, tem três níveis(leve, moderado e severo) e é uma das deficiências mais presentes no contexto escolar, e pode estar também associada a outras comorbidades, ao observar este número crescente de alunos com deficiência incluídos nas redes regulares de ensino, é preocupante saber que na formação docente não existe um embasamento que seja suficiente para que o professor se considere apto para cumprir as exigências, o que irá refletir em seu trabalho, partindo do princípio de que não se sente seguro para lecionar num grupo heterogêneo, que constitui-se muitas vezes de salas numerosas e ainda a presença de um ou mais alunos com deficiência, que terão um ritmo diferente de aprendizagem. O professor Washington (DC): AAIDD,2010 precisa inicialmente, fazer uma sondagem diagnóstica, observar qual o nível de todos os alunos no início do trabalho, preparar material adaptado para as necessidades individuais, aplicar o conteúdo de forma que todos tenham condições de participar da aula, além disso, elaborar avaliações para atribuir conceito de nota e registrar nos documentos. Embora seja de direito, os professores nem sempre podem contar com a presença de outro profissional especializado acompanhando o aluno om algum tipo de deficiência, mas sabe-se que ainda está fora de realidade que todas as salas de uma unidade escolar conte com este respaldo, o que complica inda mais o rendimento escolar.

Os transtornos Globais do desenvolvimento (TGD), tem como características: Quadro de alteração no desenvolvimento neuropsicomotor, comprometimento nas relações sociais, na comunicação, estereotipias motoras (movimentos repetitivos). Nesta relação inclui-se pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), transtorno desintegrativo da infância (psicoses) e transtornos invasivos sem outra especificação.

Segundo uma repostagem da revista Crescer<sup>2</sup>:

*“Um novo relatório do Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CD), dos Estados Unidos, mostrou um aumento de 15% no número de crianças que fazem parte do transtorno do espectro Autista (TEA) em relação aos dois anos anteriores. Isso significa 1 caso para cada 59 crianças (estimativas de 2014, divulgadas agora) contra 1 em cada 68 (estimativas de 2012, divulgadas em 2016).”*

<sup>1</sup> Disponível em SHALOCK, L. R. et al. Intellectual disability: definition, classification and systems of support.

<sup>2</sup> Disponível em [http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia\\_biblio.pdf](http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia_biblio.pdf)

Isto se deve também ao fato de haver uma mudança na nomenclatura; antes somente eram considerados autistas, pessoas com características clássicas, que tinham dificuldade de socialização e não estabeleciam comunicação oral, hoje dentro dos Aspectro, existem vários níveis, inclusive contando com pessoas que tenham condições de ter vida normal, constituir família, galgar espaço no mercado de trabalho.

Contando com crescimento da demanda é importante elencar as principais abordagens e métodos conhecidos e eficazes no trabalho com alunos com TEA, que são: O Currículo Funcional Natural, uma metodologia que tem por objetivo instruir a aluno para ter qualidade de vida através da autonomia em atividades cotidianas, higiene, conceito de indentidade, autocuidado, relações sociais entre outros. E o Método TEACCH – Treatment and Education of Autistic and Communication Handicapped Children (um método americano) que em português significa Tratamento e Educação para Autistas e Crianças com Déficits relacionados com a Comunicação que resultou de um programa educacional e clínico criado a partir de uma pesquisa feita com o objetivo de observar profundamente crianças com o transtorno do Espectro Autista. O método é fundamentado pelo pressuposto da teoria comportamental e psicolinguística, desta forma usa como recursos, figuras e recursos visuais que são meios de comunicação al longo do processo. Deste modo professor trabalha adequação de comportamentos usando reforço positivo a cada evolução.

As duas abordagens referem-se a trabalhos individualizados, e estes serão realizados após um longo período de adaptação onde o professor irá conhecer um pouco da realidade do aluno, procurar estabelecer uma relação sólida e confiável, observar suas características, dificuldades, para então iniciar o trabalho. No entanto, a formação docente inicial, também não oferece uma abordagem voltada para os transtornos; mais uma vez o professor encontra uma situação de desconforto mediante as dificuldades de oferecer um atendimento de qualidade, e precisa partir então para a busca pessoal de novos conhecimentos - através de cursos e especializações – para que tenha enfim melhores condições de exercer o seu trabalho. Resta saber se na presente situação há disponibilidade por parte do profissional de alçar voo em busca do conhecimento, ou se por conta de um comodismo, por vezes típico, transformará a sala de aula em um aglomerado de alunos (com deficiência ou não), que estão apenas integrados e não incluídos de fato.

No conceito de superdotação e altas habilidades, encontramos crianças com capacidade intelectual e curiosidade superior à média dentro de suas faixas etárias, em diversas áreas (intelectual, acadêmica, psicomotora, capacidade artística, de liderança e criatividade), o Censo escolar de 2016, apontou que quase 16.000 crianças com essas características estavam matriculadas nas redes pública e privada de ensino. Este é um número relevante, tendo em vista a possibilidade de um professor ter em sala de aula, muitas vezes uma classe numerosa, mais um aluno com uma capacidade superior a turma, o que vai exigir uma adequação do currículo, adaptando o conteúdo para responder às necessidades e aspirações deste aluno, sem deixar de lado os demais que representam maioria.



O que chama atenção com relação a responsabilidade docente diante de alunos com superdotação e altas habilidades, é que estes alunos precisam de uma estimulação adequada para as suas necessidades em detrimento de uma possibilidade de desinteresse e frustração, causado por uma tentativa de limitar a capacidade do aluno à a sua faixa etária, ou a realidade de sua sala de aula.

*“a principal meta da educação é criar homens que sejam capazes de fazer coisas novas não simplesmente repetir o que outras gerações já fizeram. Homens que sejam criadores, inventores, descobridores. A segunda meta da educação é formar mentes que estejam em condições de criticar, verificar e não aceitar tudo que a elas se propõe” (Piaget, 1982, p.246).*

As escolas deverão então atender este público dentro das instituições de ensino regulares, em salas de aulas comuns quando, de acordo com as especificidades dos mesmos for possível inserção, ou também no AEE (Atendimento Educacional Especializado), onde serão inseridos em salas de recursos multifuncionais, contando com a ajuda de profissionais especializados e material adaptado para suprir as necessidades educacionais dos educandos com deficiência, em consonância com o parecer nº 13/2009 do Conselho Nacional de Educação (CNE) .

Segundo o Portal da Educação do Ministério da Educação:<sup>3</sup>

*“O parecer regulamenta o decreto nº 6.571/08, que dispõe sobre o apoio técnico e financeiro da União aos sistemas públicos de ensino nos estados, Distrito Federal e municípios para ampliar a oferta do atendimento educacional especializado. Esse tipo de atendimento se refere a atividades complementares à escolarização dos alunos público da educação especial, nas classes regulares”.*

De acordo com o parecer os alunos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, devem ser matriculados nas classes comuns do ensino regular e no atendimento educacional especializado, que pode ser ofertado tanto em salas de recursos, como em instituições especializadas, públicas ou privadas sem fins lucrativos. Ambas receberão recursos do Fundo de Manutenção da Educação Básica (Fundeb), sendo contabilizada então, sua matrícula em dobro para que possa subsidiar as duas modalidades.

No cotidiano escolar, professores também encontram dificuldades de estabelecer diagnóstico pedagógico com relação a seus alunos, por contar com grupos heterogêneos com muitas crianças com dificuldades de aprendizagem, que por vezes não estão nem associadas a algum tipo de síndrome ou deficiência, mas a casos de falta de limites no âmbito familiar, o que vai refletir em um comportamento, muitas vezes arredoio, por parte das crianças, causando uma confusão no que diz respeito a visão do professor diante essa dificuldade. Neste sentido é importante destacar que existem fatores extraescolares que estão diretamente ligados a comportamentos apresentados por alunos dentro da escola, e

---

<sup>3</sup> Disponível em [http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia\\_biblio.pdf](http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia_biblio.pdf)

os mesmos agem assim justamente para chamar atenção de algo que possa estar errado no contexto familiar, o que se julga muito importante. Através de investigações, reuniões com as famílias, visitas domiciliares é possível conhecer a realidade socioeconômica e cultural dos alunos, dando respaldo para que o professor tome novas conclusões a respeito de sua prática, e com uma visão diferenciada poderá oferecer um atendimento de maior qualidade, partindo deste princípio, se encontrar necessidade de encaminhamento social, psicológico ou médico, terá possibilidade de encaminhar um relatório mais detalhado e consiso, evitando que haja equívoco com relação ao diagnóstico e intervenção com este aluno, dado o fato de que outros profissionais tem muito pouco tempo de convívio para conhecer a sua realidade.

Existem casos de dificuldades de aprendizagem relacionados a diversos elementos, que podem tanto ter relação com o período pré-natal como na vida pós-natal, e estas podem ser correlacionadas a questões químicas, físicas, imunológicas, infecciosas, familiares, afetivas e socioeconômicas, como salienta um artigo do Portal da educação.

Os fatores genéticos são herdados por características familiares, como asma, depressão, insônia. Fatores neuroendócrinos, estão relacionados a uma disfunção no hipotálamo, que constitui uma função muito importante dentro do sistema nervoso central, e tem como função, controlar a temperatura corporal, regular processos de sede e fome, como também as emoções e sentimentos (fatores de extrema relevância para aprendizagem). Fatores ambientais, estão ligados a condições materiais (instalações domésticas, qualidade da alimentação), como também estilo vida, estrutura familiar, onde é importante ressaltar as relações afetivas, estímulos maternos, que influenciam diretamente nas interações cognitivas.

Agora, em casos onde os alunos apresentem comportamentos característicos de síndromes e/ou transtornos sabe-se que o professor não tem autonomia para nomear qualquer que seja a característica, mas deverá ficar mais atento aos comportamentos, contar com o respaldo da gestão escolar e então através de conversa com os responsáveis orientar que busquem profissionais capacitados para auxiliar nos procedimentos cabíveis. Muitas vezes as dificuldades podem estar associadas também déficits na visão, audição, e estes fatores não interferem no intelecto do aluno, mas se não detectados podem levar a atraso em termos de conteúdo, se comparado a alguém que não tenha as mesmas dificuldades.

O professor poderá fazer testes simples para se certificar que o aluno tenha dificuldade nestas áreas, um exemplo de intervenção a níveis de suspeita de dificuldade na visão, será apresentar letras menores para o aluno, quando não alfabetizado ainda, pode realizar o mesmo com figuras mostrando imagens grandes e ir decrescendo o tamanho, procurando saber até onde o aluno enxerga ou não, e ficar atento ao comportamento do mesmo em sala, se demonstra em sua expressão dificuldade de enxergar um conteúdo na lousa, ou figuras de uma história por exemplo, a partir da detecção desta dificuldade

o professor deve posicionar então o aluno no primeiro lugar da fileira, de modo que fique mais fácil sua visão e também acionar a família para um atendimento especializado com oftalmologista.

Agora as dificuldades na área da audição podem ser mais difíceis de detectar, visto que pode encontrar desde uma perda leve a perda profunda, e também pode ter causas genéticas, trazendo características de algum membro da família, ou também relação com inflamações, como a otite, que é comum em crianças no início da vida escolar por apresentarem uma imunidade inferior... O professor precisa observar se o aluno compreende o que está sendo falado, quando em voz baixa, procurar fazer ruídos mais discretos fora da visão do aluno e observar quais são as respostas do mesmo. E em casos onde detectar esta dificuldade, após retorno de um especialista que atenda este aluno procurar recursos e intervenções, pois existe a possibilidade da perda crescente da audição, chegando a perda total, o que caracteriza a necessidade de um interlocutor de LIBRAS em sala de aula, que ofereça totais condições deste aluno participar das aulas e realizar todas as atividades, lembrando que a deficiência auditiva ou surdez não causam nenhum dano ao intelecto do indivíduo e requer respeito para com o mesmo, assim como qualquer outra dificuldade.

Não se pode deixar de relatar também um problema que se torna crescentemente comum nas salas de aula, tendo uma causa multifatorial que é a presença da ansiedade, que se caracteriza por medo, desconforto de algo que é considerado desconhecido.

“Em crianças, o desenvolvimento emocional influi sobre as causas e a maneira como se manifestam os medos e as preocupações, sejam normais ou patológicas. Diferentemente dos adultos, crianças podem não reconhecer seus medos como exagerados ou irracionais, especialmente as menores” (ASBAHR, 2004).

Deste modo caberá ao professor detectar comportamentos como, descontrole emocional da criança ao ser deixada por um familiar na escola, caso o tempo para se acalmar demore mais que o esperado, é um fator a ser considerado, bem como os comportamentos ao longo do cotidiano, em situações de avaliação, ou até em atividades fora da sala de aula, se podem causar dores de cabeça, dores abdominais, por exemplo. Algumas crianças costumam manifestar ansiedade mordendo objetos, como lápis, um mecanismo inconsciente de autocontrole. Observando estes comportamentos é interessante marcar uma reunião familiar procurando investigar como esta criança é tratada neste ambiente, se houve algum processo de separação ou perda de um ente querido, se a criança e superprotegida, são fatores de grande relevância, pois as crianças superprotegidas tendem a sentir insegurança para realizar tarefas com autonomia, mesmo que elas tenham domínio, e este tipo de conduta familiar deve ser orientado com cautela evitando desencadear em maiores prejuízos sociais quando esta criança atingir a vida adulta.

Uma estratégia bastante interessante, que o professor pode adotar em seu trabalho na sala de aula, à medida que detectar alguma a dificuldade de seu aluno, é contar com o auxílio daqueles que tem melhor rendimento, de forma que os mesmos possam subsidiar o

trabalho inclusivo, muitas vezes difícil de ser exercido de fato. Esta também é uma forma de ensinar valores, como respeito aos processos individuais, cooperação, e outros conceitos éticos, muitas vezes esquecidos, resgatando valores que já não fazem mais parte de um número relevante da sociedade. Em caso por exemplo, de alunos com dificuldade severa na área visual, contar com a ajuda de um colega em tempo integral, para se deslocar em sala de aula, ajudar na leitura de um texto, são pequenos gestos que podem fazer diferença em todo o contexto.

## **CONCEITO DE INCLUSÃO PARA EDUCADORES E PAIS**

Em uma entrevista realizada para fins de conclusão de um artigo de abordagem educacional, ao indagar professores sobre inclusão, os mesmos responderam que a inclusão escolar só é possível quando realizada com alunos com necessidades educativas especiais de menor comprometimento, e suas justificativas partes do princípio de que os professores não estão preparados adequadamente para um atendimento de qualidade, assim como as escolas também não estão. Neste sentido é importante ressaltar que para estes professores o conceito e aprendizagem está diretamente ligados a saberes conceituais em letramento, matemática, apenas. Não considerando eficaz a promoção de condições de convívio social, promoção de independência nas atividades cotidianas como prática de higiene pessoal, por exemplo.

Em resposta a este modelo de pensamento Kruppa (2001, p.28) assegura que “a escola não acredita na capacidade de aprender de todo ser humano e se julga competente para apontar de forma arbitrária, preconceituosa e equivocada aqueles que ‘podem’ aprender”.

Ao entrevistar familiares, pôde encontrar como primeira dificuldade, como já destacado acima, a aceitação e compreensão de um diagnóstico, principalmente quando a deficiência está associada a quadros convulsivos, o que causa angústia e muito sofrimento dos genitores, por não conseguirem descobrir o real motivo deste quadro. Lembrando que elevado o risco da criança com estas crises, afetará em todo contexto familiar, exigindo que as vezes a mãe abra mão de seu emprego e passe a dar atenção integral a criança, este conflito pode tanto fortalecer os laços familiares, como ao contrário, devido ao fato de pai e mãe sofrerem separadamente diante desta grande dificuldade.

No aspecto de aprendizagem, por considerarem as excessivas dificuldades encontradas devido ao quadro patológico dos filhos, alguns familiares dão prioridade para que o atendimento educacional de seus filhos seja realizado em escolas especializadas, apontando como justificativa, salas de aula lotadas, profissionais despreparados para lidar com esta situação e muitas vezes o preconceito existente nos adultos, que é também inculcado em crianças. Segundo Kassar (1999) “para os pais, a escola tem seu valor para os deficientes múltiplos somente no sentido da interação com outros colegas em detrimento da aprendizagem sistemática”.

Associando as respostas, pais e educadores desta pesquisa, mesmo que se encontrem em posicionamentos diferentes com relação a criança com deficiência, tem pensamentos convergentes diante da dificuldade com a inclusão escolar, no que diz respeito a estrutura do ambiente, formação dos professores e alunos que dela fazem parte.

No que diz respeito da inclusão social, ambos acreditam no potencial da inclusão para o bem estar da pessoa com deficiência, tendo a acesso a todo e qualquer tipo de ambiente independente de ter uma deficiência ou deficiências múltiplas, chegam a concordar que esta é a única eficaz, por não acreditarem no sistema educacional inclusivo.

Estas conclusões a respeito da inclusão estão diretamente ligados a um estereótipo comumente utilizado quando tratamos de deficiência, o próprio termo já sugere uma dificuldade, que muitas vezes leva a crer na impossibilidade de evolução ou desenvolvimento, porém ao contrário, profissionais da educação precisam mudar este conceito à cerca das dificuldades, ao invés de potencializar características de um diagnóstico, precisam buscar incansavelmente estratégias para encontrar qual a potencialidade do público assistido. Assim como crianças consideradas típicas terão mais habilidade para um determinado conhecimento, não é diferente com uma criança com necessidades educativas especiais, mas só será possível ter acesso as potencialidades se o profissional da educação, se abrir para conhecer a fundo o universo especial, e então encantado com o novo, se surpreenderá a cada mínimo passo alcançado, sem subestimar o conhecimento, e experiência que o aluno trás com suas limitações.

Assim haverá uma mudança na estrutura e garantia de qualidade efetiva no atendimento.

## CONCLUSÃO

A inclusão escolar, tem como objetivo garantir à pessoas com necessidades educativas especiais, os mesmos direitos de alunos considerados típicos, de ter direito a escolarização, participação plena das atividades realizadas no âmbito escolar, direito de gozar com naturalidade de todo o espaço e atividades oferecidas pelos dentro das unidades de ensino. Porém sabe-se que existe uma realidade aquém destas expectativas, que se fossem seguidas a risca poderiam se aproximar dos objetivos aqui citados.

Acredita-se na importância de reestruturar a ementa dos cursos de licenciatura, permitindo um respaldo maior aos profissionais da educação, para que tenham uma base mínima das principais características referentes as deficiências, transtornos globais do desenvolvimento, superdotação e altas habilidades, lembrando que já existem aulas voltadas para a área de deficiência, mas tratam de forma superficial.

É importante ressaltar também a necessidade de atualizar todos os profissionais que permeiam as escolas, sejam elas especiais, ou da rede regular de ensino, a fim de lembrar a importância da evolução histórica que permitiu que o país chegasse a

desenvolver uma legislação favorável às pessoas com necessidades especiais, garantindo uma movimentação pessoal por parte dos mesmos, com intuito de atender este público com respeito a suas individualidades, sem desconsiderar a possibilidade de desenvolverem habilidades, como resultado de um trabalho de empatia e humanidade.

Para que haja uma promoção real desta inclusão, é necessário que o país atente as necessidades da realidade onde vive, sem procurar reproduzir modelos de outras realidades que diferem totalmente do país, em termos culturais e econômicos. É preciso abraçar este modelo e acreditar que existe a possibilidade de um trabalho benéfico e eficaz, para então construir uma sociedade que realmente respeite as diferenças e garanta oportunidades a todos. É importante ressaltar que as escolas, devem estar em parcerias com as famílias, procurando fazer um trabalho conjunto em benefício da pessoa com deficiência e buscar parcerias com o setor da saúde, com objetivo de dar um maior respaldo para o fechamento de um diagnóstico preciso, bem como o suporte psicológico para pais e educadores poderem lidar com as limitações inerentes a ele. Estas são alternativas para erradicar o conformismo diante de um sistema inclusivo que encontra muita dificuldade para a realização prática, mas com a ajuda de todos e muito trabalho pode ser modificado para melhor.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. DECRETO 6.949, de 25 de agosto de 2009. Convenção Internacional dos Direitos da pessoa com Deficiência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm) Acesso 14 de agosto de 2018.

SHALOCK, L. R. et al. Intellectual disability: definition, classification and systems of support. Washington (DC): AAIDD, 2010

DINI, Aline. 1 em cada 59 crianças está dentro do transtorno do espectro autista. Revista CRESCER São Paulo, 8, mai. 2018. Disponível em: [http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia\\_biblio.pdf](http://dgi.unifesp.br/sites/comunicacao/pdf/entreteses/guia_biblio.pdf) Acesso em 16 de agosto de 2018

PIAJET, Jean (1976). Psicologia e Pedagogia. Rio de Janeiro: Forense Universitária

BRASIL, Ministério da Educação. Decreto nº6.571/08, de 17 de setembro de 2008. Ministério homologa parecer que trata de aluno com deficiência. Disponível em : <http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/34184-atendimento-educacional-especializado> Acesso em 12 de outubro de 2018

SCIELO, Brasil. SILVEIRA, Flavia Furtado; NEVES, MARISA M. B. da Justa. Inclusão Escolar de crianças com deficiência Múltipla: concepção de pais e professores. Psic.: Teor. e Pesq. vol.22 no.1 Brasília Jan./Apr. 2006. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722006000100010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722006000100010) Acesso em 16 de novembro 2018.

ENTREVISTA COM DRA. DORIS RUTHY LEWIS FONOAUDIÓLOGA E PROFESSORA DE SAÚDE AUDITIVA NA PUC DE SÃO PAULO. REVISADO EM 26 DE SETEMBRO DE 2018. Disponível em: <https://drauziovarella.uol.com.br/entrevistas/2/surdez/> . Acesso em 16 de novembro de 2018.

Asbahr, F. (2004). Transtornos ansiosos na infância e adolescência: aspectos clínicos e neurobiológicos. *J. Pediatr.* (R J.). vol. 80 (2, supl).

Kruppa, S. M. P. (2001). As linguagens da cidadania. Em S. Silva, & M. Vizim (Orgs.), Educação especial: múltiplas leituras e diferentes significados (pp. 13-39). Campinas: Mercado de Letras: Associação de Leitura do Brasil-ALB.

Kassar, M. C. M. (1999). Deficiência múltipla e educação no Brasil-discurso e silêncio na história dos sujeitos. Campinas: Autores Associados

## ESTRATÉGIAS DE RELACIONAMENTO PERSONALIZADO: IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO DE PEPPERS & ROGERS PARA A FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

*Data de aceite: 01/08/2024*

**Pedro Miguel Fonseca Moreira de  
Carvalho**

CITUR, UNIAG, Instituto Politécnico de  
Viana do Castelo

**RESUMO:** O modelo de Peppers & Rogers destaca a importância de abordar cada cliente de forma individualizada para estabelecer relacionamentos duradouros e personalizados. Este modelo propõe quatro etapas essenciais: conhecer, diferenciar, interagir e customizar. Conhecer envolve o reconhecimento e a catalogação detalhada de cada cliente, com foco nas suas preferências e comportamentos. A diferenciação segmenta os clientes com base no valor que representam para a empresa e nas suas necessidades específicas, permitindo uma abordagem estratégica mais precisa. A interação estabelece uma comunicação contínua e bidirecional com os clientes para compreender as suas expectativas e feedback, fortalecendo a relação. A customização adapta produtos, serviços e interações de acordo com as informações coletadas, proporcionando uma experiência personalizada que agrega valor e aumenta

a fidelização. Ao implementar esse modelo, as empresas têm a capacidade de converter dados em contributos acionáveis, o que possibilita o desenvolvimento de estratégias de marketing mais eficazes e personalizadas. Essas estratégias, por sua vez, conduzem a um aumento significativo na satisfação do cliente, na lealdade à marca e na criação de valor a longo prazo para todos os envolvidos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Peppers & Rogers, Modelo IDIP, Gestão de Relações com Clientes, CRM

### INTRODUÇÃO

Na década de 1980, Berry (1983) enfatizou que o sucesso a longo prazo no marketing está intrinsecamente ligado à capacidade das empresas de cultivar e atender às necessidades de seus clientes existentes, em vez de simplesmente focar na aquisição de novos. Este conceito ganhou ainda mais relevância com o tempo, visto que a competição no mercado se intensificou e a fidelização de clientes tornou-se cada vez mais desafiadora. De fato, estudos demonstraram que o custo de



conquistar um novo cliente é consideravelmente mais elevado do que manter os atuais. Para garantir o sucesso nesse contexto, organizações devem concentrar-se na obtenção, satisfação, retenção e melhoria dos relacionamentos com os clientes. Essa abordagem deve considerar não apenas as necessidades individuais dos clientes, mas também os interesses dos diversos *stakeholders* envolvidos. Swift (2001) complementou esse entendimento ao ressaltar que um relacionamento eficaz exige não apenas conhecimento do cliente, mas também a capacidade de capturar, analisar e responder rapidamente às suas necessidades. A partir dessas informações, as empresas podem otimizar as suas estratégias de lucratividade e tomar decisões para a retenção de clientes. Peppers e Rogers (1999) destacaram que, ao compreender profundamente os seus clientes, as empresas têm a capacidade de personalizar produtos e serviços, aumentando as vendas cruzadas e reduzindo os custos de transação. Este artigo examinará o modelo proposto por Don Peppers e Martha Rogers para a implementação de uma política de gestão de relacionamentos com clientes, com contributos complementares de diversas perspectivas académicas. Segundo Peppers e Rogers, esta política pode ser delineada em três passos essenciais: Conhecer, Diferenciar e Interagir, podendo eventualmente ser acrescido de um quarto passo, relacionado com Customização, conforme será discutido a seguir.

## CONHECER

A análise de clientes não só requer qualidade na informação, devendo também ser encarada como o resultado de uma variedade de fontes de dados. Assim, Teklitz e McCarthy (1999) referiam que o processo de pesquisa de informação do cliente deve ser efetuado em todos os pontos de contacto que existam entre a empresa e o cliente. A informação poderá derivar, do ponto de venda, vendedores, internet, *automated teller machines*, assistência técnica e *call-centers*. Brown (2001) considerou também que as informações do cliente poderiam derivar de fora da organização, nomeadamente, de empresas de *database marketing*, fornecedores, parceiros de negócio e de organismos públicos e oficiais. Zeithaml e Bitner (2000) salientavam também que o processo de pesquisa nestas fontes deverá ser acompanhado por outras técnicas de pesquisa de mercado: *Trailer calls*, monitorização de reclamações, análise de clientes perdidos, visitas a clientes e estudo de incidentes críticos.

Esta informação deverá posteriormente ser “depositada” numa base de dados (*data warehouse*), que segundo Brito (2000, p.77) “deverão permitir monitorar o comportamento individual de cada cliente (consumidor final)”.

## O DATA WAREHOUSE – ARMAZENAMENTO DE DADOS

No *data warehouse*, são inseridos todos os dados pertencentes a clientes derivados de todos os pontos de contacto da empresa com o cliente (*call-center*, internet, TV interactiva, força de vendas, pontos de venda, etc...) e armazenados (Swift, 2001). Estes dados permitem compreender os comportamentos dos clientes e os fatores que estão na base de uma eventual fidelização (Brito e Ramos, 2000).

E qual o tipo de informação que deverá ser recolhida acerca dos clientes? Neste ponto, é fundamental tomar-se em consideração a natureza da relação entre empresa fornecedora e cliente, isto é, se um cliente em causa é um consumidor final (*Business-to-Consumer*) ou é uma empresa (*Business-to-Business*). Se a relação for ao nível do *Business-to-Consumer*, o tipo de informação recolhida deve incidir sobre três aspetos fundamentais (Brito, 2000):

- Perfil de cada cliente: Caracteriza-se com base em dados do cliente como, indicadores demográficos (sexo, idade, tamanho e composição do agregado familiar), geográficos (região, categoria do agregado populacional onde habita) e psicográficos (jornais que lê, hobbies, etc...)
- As transações que cada cliente realizou com a empresa: Produtos ou serviços que o cliente adquiriu, quando o realizou, canais utilizados, frequência de compras, reclamações, forma de pagamento, entre outros.
- As diversas ações de comunicação que o cliente foi exposto e a sua reação em relação às mesmas, nomeadamente, as mensagens transmitidas, meios utilizados e a resposta do cliente.

Porém, se o tipo de relação for no domínio do *Business-to-Business*, as bases de dados devem ainda ser mais completas e deverão também incluir informação no que respeita a (Brito, 2000):

- Dados pessoais: Contendo a identificação pelo nome dos elementos de contacto da empresa e a sua posição hierárquica, departamentos onde trabalham e referências a todos os elementos influenciadores no processo de decisão de compra.
- Dados sobre a organização: Dados relativos ao sector de atividade da organização, volume de negócios, número de funcionários, estrutura organizacional, etc...

Todavia, na gestão de uma base de dados de clientes, deverá tomar-se em conta alguns aspetos, nomeadamente, a atualização da base de dados (que deverá ser realizada num processo contínuo), devendo não só estar disponível às pessoas do departamento de marketing, como também a outras áreas funcionais da empresa em qualquer momento, e deverá também tomar-se em consideração todas as questões de natureza legal, que dizem respeito à proteção de dados do cliente (Swift, 2001; Firmino e Alves, 2000).

Brown (2001) destacavam que estes dados armazenados e administrados no *data warehouse* são sujeitos uma técnica de análise denominada por *data mining* que permite transformar dados de clientes em conhecimento.

## O DATA MINING – A EXTRACÇÃO DE INFORMAÇÃO

Swift (2001) explicava que o *data mining* poderia ser encarado como uma tecnologia de software que permitiria transformar informações em conhecimentos úteis e que poderiam ter um efetivo valor significativo para a empresa. Para Swift, a partir destes conhecimentos a empresa poderia tomar melhores decisões (Figura 2.2.).

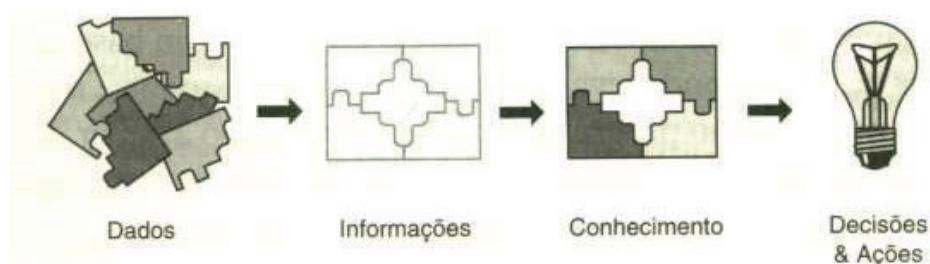


Figura 2.2. – Transformando dados em conhecimento para a tomada de decisões

Fonte: Ronald Swift, (2001, p. 106)

Para Teklitz e McCarthy (1999) com esta informação a empresa conseguiria determinar a lucratividade de cada cliente, verificar a receptividade relativamente às diferentes formas de comunicação de marketing, medir o nível de fidelização e até aceder aos padrões de utilização do *self-service*, nomeadamente, a internet. Swift (2001) salientou mesmo, que esta informação fornecia os meios para se definirem características, capacidades, requisitos, inclinações, comportamentos históricos e oportunidades de compra relativos aos clientes.

Pode-se então concluir, que a partir do conhecimento individualizado dos clientes, a empresa pode analisar a sua lucratividade individual, identificar as necessidades específicas dos clientes e identificar novas oportunidades de produto. Porém, a questão que se coloca é a seguinte: De que modo é possível transformar dados em conhecimentos sobre as tendências de comportamento individual dos clientes?

Brito e Ramos (2000) referiram que tal seria possível com recurso a modelos estatísticos, matemáticos ou mesmo de inteligência artificial. Swift (2001) considerou que o processo de *data mining* poderia ser orientado para duas classes: Orientado para a verificação ou para a descoberta. Segundo este autor, no *data mining* orientado para a verificação, o analista desenvolve uma hipótese e utiliza técnicas convencionais para explorar e confirmar a hipótese com certezas, recorrendo para tal a ferramentas de consulta ou OLAP. Por outro lado, a mineração de dados orientada para a descoberta, envolve a utilização de software inteligente, para descobrir novas hipóteses (ao contrário da confirmação das existentes), em que se podem dividir em duas subclasses: Descrição e Previsão.

Para Swift (2001) a previsão envolvia a criação de um modelo que iria estimar o valor de uma variável dependente, com base nos valores de outras variáveis resultantes dos dados (independentes), sendo salientar neste domínio a técnica da classificação, que consiste no desenvolvimento de um conjunto de regras que classificam num conjunto de dados, ou seja, em padrões de comportamento em função do historial do cliente.

A descrição, que não está envolvida na previsão de um resultado em particular com base noutros valores, mas sim na caracterização de dados. Aqui podem – se encontrar técnicas como o agrupamento (técnica que agrupa subconjuntos de registos que tenham atributos ou características semelhantes), associação (técnica que descobre regras que correlacionam a presença de um conjunto de itens, noutro conjunto de itens, como por exemplo, a presença conjunta de produtos numa cesta de compras) e a sumarização (que reduz grandes quantidades de dados a resumos de fácil entendimento e significantes).

## SELECIONAR / DIFERENCIAR

Peppers e Rogers (1999) consideravam que os clientes são diferentes em dois aspetos fundamentais, isto é, representam diferentes níveis de valor e têm diferentes necessidades.

Antes de se explorar a temática do processo de seleção de clientes, é importante entender o conceito de *análise de valor*. Christopher et al. (2002) explicavam que o processo de criação de valor está associado a duas questões que importa refletir: Primeiro, o *valor que a empresa oferece aos seus clientes*, e segundo, o *valor que a organização recebe dos seus clientes*.

## O valor da organização para o cliente

No que respeita ao valor que a organização oferece, poder-se-ia afirmar, de modo simplista, que é a relação entre a perceção dos clientes dos benefícios que acreditam que derivam de uma compra de um produto/serviço, em comparação com o preço que têm de pagar pelo mesmo. Todavia, Monroe (1991, apud Gronroos e Ravald, 1996) definiu o valor percebido pelo cliente como um *rácio* entre os benefícios e os sacrifícios percebidos:

$$\text{Valor percebido pelo cliente} = \text{Benefícios Percebidos} / \text{Sacrifícios Percebidos}$$

Este autor considerou que os sacrifícios percebidos por parte do cliente, incluíam todos os custos que o comprador encontrava quando realizava uma compra, designadamente, preço de compra, custos de aquisição, transporte, instalação, manutenção, riscos de falhas ou pobre performance do produto/serviço que recebe. Por outro lado, salientou que os benefícios percebidos resultavam da combinação de atributos do produto e do serviço, e do apoio técnico que lhe era disponibilizado.

Contudo, Gronroos e Ravald (1996) explicaram que o relacionamento tem um impacto elevado no valor total recebido pelo cliente, isto é, o valor percebido pelo cliente é criado e entregue ao longo do tempo que a relação se desenvolve. Deste modo, sugeriam que uma relação de longo prazo entre comprador-vendedor, deveria ser analisada como um somatório de episódios de valor, como se pode observar na equação seguinte:

$$V.T.E. = \text{Valor total de episódios}$$

$$V.T.E. = (\text{Benefícios de Episódios} + \text{Benefícios do relacionamento}) / (\text{Sacrifícios do episódio} + \text{Sacrifícios do relacionamento})$$

Gummesson (1999) também referiu que o valor efetivo entregue ao cliente é resultado de um processo de colaboração mútua entre as partes (comprador-vendedor), como também é coproduzido através da interação de outros *stakeholders* (ver capítulo1) que incluem, fornecedores, concorrentes, parceiros e outros.

## O VALOR DO CLIENTE PARA A EMPRESA

De acordo com Barnes e Cumby (1999) e Ryssel, Riter e Gemunden (2000), o valor de um cliente resultava dos custos e benefícios derivados da relação com o mesmo. Segundo estes autores, os custos poderiam ser diretos (relativos às despesas diretas do trabalho) e de gestão da relação (treino, indemnização, motivação, etc...). Os benefícios, poderiam derivar de funções de valor direto (resultam da relação em concreto, por aumento do lucro, volume de transações e possibilidade de escoar a produção excedente) e de funções de valor indireto (resultam do impacto em termos futuros e sobre outras relações, isto é, cooperação no desenvolvimento de novos produtos e serviços, ajuda na atracção de novos clientes por intermédio de referências positivas, informação sobre desenvolvimentos futuros no mercado do cliente e minimização da dificuldade de acesso a terceiras partes importantes).

Outros autores como Peppers e Rogers (1993,1997), salientaram que o valor do cliente é composto pelo somatório de duas parcelas:

$$\text{Valor do cliente} = \text{Valor Atual} + \text{Valor Estratégico}$$

## O Valor Atual ou C.L.V. (customer lifetime value)

No que respeita ao valor do cliente para a empresa, é importante analisar à priori um conceito chave denominado por “*Customer Lifetime Value*” – C.L.V. Segundo este conceito, o cliente é analisado do ponto de vista da contribuição para as receitas e lucratividade da empresa durante o tempo de vida da relação potencial estimada. Brito e Ramos (2000), argumentaram que o C.L.V. traduz o valor atual estimado do cliente baseado no seu rendimento, isto é, o fluxo de lucros que um cliente pode gerar, devidamente descontados para o momento atual.

A assunção deste conceito é produto de várias evidências empíricas, que têm demonstrado que diferentes clientes e segmentos de clientes possuem diferente valor. Payne e Holt (2001) argumentaram que existem clientes mais lucrativos do que outros e, até mesmo, clientes não lucrativos. Estes autores referiram que o padrão da lucratividade do cliente pode até estar correlacionado com o estágio do ciclo de vida dos clientes em que o mesmo se encontra.

Na sequência desta ideia, Gronroos (2001) mencionou que os clientes que podem não ser lucrativos num dado momento do tempo, podem tornar-se lucrativos no futuro, como resultado de uma diferente configuração de um episódio, aumento do rendimento disponível, ou mudança de necessidade. Segundo este autor, depreende-se que podem existir clientes cujo Valor Atual é negativo, mas que possuem um Valor Estratégico ou Potencial considerável.

## O Valor Estratégico ou Potencial do cliente

Traduz o potencial máximo que a empresa pode obter do cliente por desenvolver uma relação com ele. Refletindo de algum modo o valor de longo prazo que pode resultar deste, a partir do modo como atrai clientes da concorrência, por alterar o seu comportamento ou ver as suas necessidades aumentadas. Para determinar este valor estratégico, a empresa tem que desenvolver mecanismos de interação com o cliente, através dos quais este lhe transmite as especificações das suas necessidades, designadamente em termos do produto que pretende obter, em que momento e por que motivo (Brito e Ramos, 2000).

Neste ponto, talvez seja importante refletir na posição de Ford et al. (1998), no que respeita aos custos e benefícios resultantes de um relacionamento, como se analisou no capítulo anterior, em relação ao mercado dos fornecedores. Pode-se afirmar que o valor que resulta de uma relação com o fornecedor, também tem impacto do lado do cliente, ou seja, o valor de uma relação de fornecimento afeta ambas as entidades (comprador e vendedor). Como tal, fará todo o sentido pensar-se que o valor estratégico de um cliente é influenciado pelo valor que resulta de uma relação de fornecimento, seja esta de índole mais transacional ou integrada. No entanto, esta indução vem de certa forma justificar as posições dos autores Barnes e Cumby (1999) e Ryssel, Riter e Gemunden (2000), relativamente ao valor do cliente para a empresa.

## O Processo de Seleção de Clientes

Com o recurso ao *data warehouse* e auxílio do *data mining*, é possível segmentar os clientes e analisar os seus pontos fortes e fracos, particularmente, verificar aqueles que respondem diretamente a programas específicos de marketing, os que são mais lucrativos, ou a variação da lucratividade do cliente em função das características geográficas ou demográficas. Também é importante salientar, que o *data mining* permite que a empresa possa prever as respostas dos clientes e fazer uma prospeção do impacto nos clientes de futuras ações de marketing, através de modelos de previsão. Deste modo, capacita a empresa no sentido de identificar clientes ou potenciais clientes com características semelhantes e permite identificar segmentos de clientes com diferente valor atual e potencial (Teklitz e McCarthy, 1999).

Gordon (1998) apresentou uma matriz que define a opção estratégica que a empresa deve tomar em função da lucratividade atual e potencial do cliente. Segundo este autor, a empresa deverá assumir quatro posições estratégicas, conforme é apresentado na matriz em baixo: (i) Compensar e investir, em segmentos de clientes cuja lucratividade atual e potencial é positiva; (ii) Gerir, explorando os atuais segmentos lucrativos com ações de “cross-selling” e “up-selling”; (iii) Disciplinar, reduzindo a custos de relacionamento atuais e educando os clientes de modo a serem rentáveis, em segmentos que futuramente poderão ser lucrativos; (iv) Abandonar segmentos de clientes que não são no presente lucrativos e que não se espera que venham a ser no futuro.

	LUCRATIVOS	GERIR	COMPENSAR E INVESTIR
CLIENTES ATUAIS	NÃO LUCRATIVOS	ABANDONAR	DISCIPLINAR
		NÃO LUCRATIVOS	LUCRATIVOS
		CLIENTES FUTUROS	

Figura 2.3. - Portfólio de segmentos de clientes

Fonte: Adaptado de Gordon (1998, p.43)

Em suma, com base nas opiniões apresentadas, pode-se afirmar que o processo de seleção ou diferenciação de clientes é o resultado da análise do seu valor atual ou potencial, que não traduz exclusivamente um valor económico (em termos de volume de compras atuais e potenciais), mas que está inerente um valor estratégico (capacidade de atrair novos clientes, contribuir para a melhoria da performance do produto e/ou serviço fornecido).

## INTERAGIR

De acordo com Zeithaml e Bitner (2000), a interação ocorre no “momento da verdade”, isto é, quando o cliente interage com a organização, e o serviço é, simultaneamente, produzido e consumido. Christopher et al. (2002) salientaram também, que o “momento da verdade” é uma oportunidade para a empresa demonstrar a sua qualidade de serviço e conhecer melhor o cliente. Gronroos (2001) mencionou que a interação se subdivide em interação entre clientes e funcionários, clientes e os vários recursos físicos e tecnológicos da organização, e entre os diversos clientes envolvidos também num processo de interação. Todavia, serão apenas relevantes para a abordagem deste capítulo os dois primeiros tipos de interação em detrimento do terceiro, dado que este trabalho tem vindo a focar-se nas relações que se estabelecem entre o cliente individualmente e a empresa, seja com os seus recursos prestadores humanos ou recursos prestadores tecnológicos.

Peppers e Rogers (1999) salientaram que todas as interações tomadas com o cliente deverão ser contextualizadas com todas as anteriores interações estabelecidas. Isto significa que os prestadores da empresa devem ser detentores de informação relevante e atempada, nomeadamente, no que respeita às necessidades e valor do cliente, de modo que possa vir a ser utilizada no “momento da verdade”, gerando uma prestação de serviço mais eficaz. Naturalmente, esta informação está dependente da infraestrutura tecnológica criada na empresa e da forma como está acessível aos seus recursos humanos, bem como aos seus clientes. Segundo estes autores, a eficiência da interação entre a empresa e o cliente, passa necessariamente pela criação de canais mais automatizados, acessíveis e atualizados. Gordon (1998) considerou mesmo que a tecnologia deve fornecer o conhecimento que permita à empresa contactar o cliente no momento certo e, simultaneamente, usar o meio de comunicação que o cliente preferir.

Zeithaml e Bitner (2000) apresentaram o conceito denominado por *integrated marketing communications*, que tem a ver com o modo como as empresas cuidadosamente integram e organizam todos os seus canais de comunicação (telefone, Web, e-mail, fax, vídeo, etc...), de modo que as suas ações de comunicação com os clientes possam ser interativas e, simultaneamente, coerentes. Como referiram Donalson e O’Tool (2002, p.156) “sempre que se interage com o cliente nunca se lhe deve pedir que diga duas vezes a mesma coisa”. Ora, isto implica que haja uma integração de todos os suportes de comunicação, que a informação seja partilhada por todos os “pontos de contacto críticos” onde possa haver “momentos da verdade”, e que todos os elementos humanos da empresa estejam mobilizados para aquilo que é comunicado com o cliente.

Por outro lado, tem necessariamente de haver coordenação entre o processo de comunicação interno e externo, de modo que toda a comunicação que circula internamente esteja em “sintonia” com as ações de comunicação com o exterior, ou seja, a comunicação que os funcionários recebem deve ser completa e consistente com aquilo que os clientes escutam e veem da organização (Zeithaml e Bitner, 2000).



Contudo, qual é a relevância da interação na gestão de relacionamentos com clientes? Como se analisou no primeiro capítulo, o cliente contribui no processo de criação de valor que recebe. Diga-se que o valor que o cliente recebe da empresa é cocriado por ele próprio (Prahalad, 2004). Isto significa que, cada vez faz menos sentido pensar-se que a interação entre cliente e empresa se reduz a relações de prestações de serviços. Com o auxílio das tecnologias de informação, as empresas conseguem ser cada vez mais capazes de reconhecer as preferências, expectativas e especificações que os clientes pretendem obter do produto (em termos de design, características funcionais, tipo de entrega, manutenção e preço) e os clientes são atores cada vez mais ativos, comunicando não só com as empresas, mas com a comunidade em geral. Como tal, o processo de interação abrange as diferentes áreas de negócio, ultrapassando as até então prevaletentes relações de interação *Service Provider-to-Customer* ou de *Business-to-Business*.

Assim, pode-se concluir que no domínio dos bens de consumo final, ou seja, no domínio das marcas de consumo, o cliente vem assumir um papel cada vez mais participativo, não só no processo de cocriação de valor, como também no modo como é capaz de influenciar outros consumidores. Ora, esta realidade vem contribuir claramente para a assunção de uma nova área no marketing de relacionamentos, que tem precisamente a ver com as relações que se efetuam entre o cliente e a marca. Como tal, é aconselhável que se dedique alguma atenção a esta temática.

As teorias do animismo sugerem que existe uma tendência natural humana de antropomorfizar, para facilitar as interações com o mundo não material. Estas teorias servem hoje de base para a justificação de que uma marca na mente do comprador pode ter vida e ser suscetível de se estabelecer uma relação. Fournier (1998) salientou que a marca é algo possuído no espírito do cliente ou potencial cliente, resultante de um passado e que se reveste de qualidades humanas (emocionais e racionais). Contudo, não existe objetivamente e são os gestores que a administram que a fazem parecer ter vida própria. Por outro lado, Lannon (1993) argumentou que o consumidor consegue estabelecer uma relação emocional e interativa com a marca.

Fournier (1998) apresentou também um modelo (BRQ - *Brand Relationship Quality*), que segundo o autor a qualidade do relacionamento com uma marca resulta de três tipos de ligações: Ligações afetivas e socio-emotivas (amor/paixão e auto-conexão), ligações comportamentais (interdependência e envolvimento) e ligações cognitivas (intimidade e parceria com a marca).

Alreck e Settle (1999) sugeriram seis estratégias para a construção de um relacionamento entre o comprador e a marca:

1. Ligações da marca a uma necessidade específica, através da associação do nome da marca a uma necessidade particular, simultaneamente e repetidamente.
2. Ligações da marca a estados de espírito e sentimento, através da associação do nome da marca a estados de espírito e sentimentos agradáveis ou de prazer, de modo simultâneo e repetido.
3. Apelo a motivações do subconsciente, com recurso a símbolos e palavras sugestivas, que excitam desejos ou condutas inibidas pelo consciente (sexuais, agressividade).
4. Condicionamento das preferências dos compradores através de recompensas. Segundo estes autores, a modificação do comportamento pode ser utilizada sobretudo em produtos que podem oferecer forte satisfação sensorial, nomeadamente, contendo quantidades substanciais de açúcar, álcool, cafeína ou nicotina.
5. Penetração nas barreiras cognitivas e perceptíveis para criar atitudes favoráveis em relação ao produto ou serviço, através de mensagens persuasivas, de modo a estabelecer-se uma ligação positiva entre aquilo que é a marca e os valores que defende. Pois o potencial comprador avalia essa marca, comparando aquilo que acredita que é a marca, com o que valoriza numa marca.
6. Fornecimento de modelos atrativos (estilos de vida social valorizados) para a emulação dos consumidores. O modelo de emulação é atrativo e concede segurança ao comprador, quando o nível de envolvimento com o produto é baixo. Porém, a realidade exige ao consumidor um processo de escolha relativamente aos diferentes modelos de emulação, que pode tornar-se complexo, quando existem diversos influenciadores apresentando diferentes escolhas ou comportamentos para a satisfação de uma dada necessidade.

## CUSTOMIZAR

Hart (1995, p.36) salientou que a *customização* é “a habilidade da empresa fornecer aos clientes qualquer coisa que desejarem lucrativamente, quando desejarem e como desejarem”.

Para outros autores a *customização* consiste na habilidade de fornecer aos clientes individualmente produtos a si adaptados. E só se tem tornado possível, à custa da automatização programável e flexibilidade na produção, conjuntamente com os avanços nas tecnologias de informação, que capacitam os *marketers* na recolha de informação personalizada (Kotler, 1989; Pine, 1993). Donaldson e O’Tool (2002) explicou que a informação recolhida do cliente pela interação estabelecida no “momento da verdade” capacita a empresa no sentido de customizar o seu produto/serviço e compensar o cliente por colaborar.

Segundo Peppers e Rogers (1999) a empresa tinha de ser capaz de tratar um cliente em particular de modo diferente, baseado no que aprendeu do mesmo através das vendas, marketing ou outro departamento. Assim, Ruddy (2002) considerou mesmo que a *customização* exige que as empresas disponibilizem sofisticadas infraestruturas que ligam juntamente fornecedores, clientes e a própria empresa como “codevelopers”.

Por outro lado, a *customização* pode envolver a adaptação simultânea de algum aspecto do produto, serviço e comunicação, ou de algum aspecto do serviço e da comunicação, ou apenas a adaptação da comunicação realizada com os clientes (Gordon, 1998). Para Gordon (1998) a *customização* permitia que a empresa fosse capaz de satisfazer preferências individuais únicas dos seus clientes, com ofertas exclusivas adaptadas e sem agravamento do preço; Realizar ações de comunicação de modo individualizado e interativo, com a sustentação de um *data warehouse* e das tecnologias de informação; Mobilizar os canais de distribuição e fornecedores, para um processo de *customização*, através da modificação das suas tecnologias e processos, aumentando o valor gerado para o cliente, sem prejuízo na rentabilidade de toda a cadeia de valor.

Para concluir esta temática, Pine II (1993) mostrou um conjunto de diferentes formas de *customização* de produtos e/ou serviços possíveis:

- Customizar o serviço em torno de produtos e serviços standardizados, isto é, quando o marketing da empresa e o ponto de venda permitem ao cliente escolher ou adicionar atributos de um serviço e/ou produto standardizado, e receber uma atenção individualizada no modo como recebe o produto e/ou serviço. Ex. No caso das companhias aéreas os clientes poderiam escolher entre um voo em classe económica ou executiva, tal como o tipo de serviços tradicionais que recebem ao longo da viagem, nomeadamente, refeições, comida, filmes, revistas, jornais, internet, jogos, etc..., em que alguns destes atributos seriam gratuitos e outros opcionais. Contudo, é permitido ao cliente opções de escolha criativas.
- Criando serviços e produtos customizados, em que a empresa oferecia ao cliente a possibilidade de receber um produto e/ou serviço adequado a si mesmo. Porém, exige-se que a função de desenvolvimento de produtos/serviços esteja totalmente orientada para processo de adequação, em que de alguma maneira a função de produção estaria standardizada para a customização de produtos e/ou serviços. A título ilustrativo, veja-se o exemplo da Volvo, que permitia ao cliente fazer um automóvel quase à sua medida, realizando cerca de 14000 combinações de atributos (cores, estofos, jantes, equipamento de bordo, etc...).
- Oferecendo *customização* no local de entrega. Com esta opção o prestador permite ao cliente comunicar o que deseja no local onde o serviço é prestado. Deste modo, o serviço é customizado em tempo real pelo funcionário e ajusta-se às necessidades do cliente. Neste ponto é de salientar, a capacidade de personalização de produtos de empresas como a Pizza Hut, que permite ao cliente no momento criar uma pizza com os ingredientes que ele próprio deseja.
- Fornecer respostas rápidas através da cadeia de valor. Tal pode acontecer quando toda a cadeia reage de modo integrado ao comprometimento de uma entrega customizada no ponto de venda. Cada ponto da cadeia de valor deve rapidamente ajustar-se, de modo a tornar possível reduzir-se aos “cycle times” e fornecer aos clientes o que desejam e quando desejam. Tradicionalmente, o processo de confeção do alfaiate tem-se realizado segundo este processo. Todavia perante uma

lógica de massificação, tudo se torna mais complexo, e nesse sentido as empresas são obrigadas a ter processos de produção flexíveis e com forte apoio de sistemas de informação. O objetivo é conseguir acelerar todos os processos na cadeia de valor, desde a conceção até ao ponto de venda.

- Oferecer módulos “standard” de componentes de produto e/ou serviço que podem ser configurados numa vasta variedade de produtos ou serviços finais, em função das necessidades individualizadas dos clientes. Como exemplo, veja-se a Lego que permite aos seus clientes adquirir componentes individuais, que posteriormente podem ser combinados com design diferente, e que satisfazem diferentes necessidades de criatividade da criança.

## CONCLUSÃO

Neste capítulo, procurou-se demonstrar a importância dos relacionamentos individualizados e das tecnologias de informação para a sustentação dos mesmos, no sentido de as empresas serem capazes de conhecerem, selecionarem, interagirem e fidelizarem os seus clientes do modo mais lucrativo para a empresa. Compreendeu-se que é exclusivamente por um conhecimento profundo das características, expectativas e preferências do cliente em particular, com o auxílio da tecnologia, que se torna possível manter uma relação individualizada eficiente e ter a perceção do valor dos relacionamentos estabelecidos com o cliente, de modo a fazer sentido à empresa adequar os produtos e/ou serviços que vende e até mesmo manter uma relação orientada para a sua retenção.

## REFERÊNCIAS

Alreck, P. & Settle, R. (1999). Strategies for Building Consumer Brand Preference. *The Journal of Product and Brand Management*, 8 (2), 130-144.

Barnes, J. & Cumby, J. (1999). Communicating Customer Value in Relationship – Focused Service Organizations. In Fisk et al., 1999 SERVSIG Services Research Conference: *Jazzing into the New Millennium*, Chicago: AMA Proceedings Services, 52-59.

Berry, L. (1983). *Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: American Management Association, 25-28.

Brito, C. (2000). O Marketing Relacional. In Brito, C. & Lencastre P. (eds.), *Os Horizontes do Marketing*, Lisboa: Editorial Verbo.

Brito, C. & Ramos, C. (2000). *Comércio Electrónico – Relação com Parceiros de Negócios*. Porto: Sociedade Portuguesa de Inovação.

Brown, S. (2001). CRM – *Customer Relationship Management – Uma Ferramenta Estratégica para o Mundo do E-Business*. São Paulo: Makron Books.

Christopher, M., Payne, A. & Ballantyne, D. (2002). *Relationship Marketing – Creating Stakeholder Value*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Donaldson, B. & O'Toll, T. (2002). *Strategic Marketing Relationships – From Strategy to Implementation*. New York: John Wiley and Sons.

Firmino, S. & Alves, J. (eds.) (2001), *ERP e CRM – Da empresa à E-empresa – Soluções de Informação Reais para Empresas Globais*, Matosinhos: Edições Centro Atlântico.

Ford, D., Gaade, L., Hakansson, H., Lundgren, A., Snehota, I., Turnbull, P. & Wilson, D. (1998), *Managing Business Relationships*, West Sussex, England: John Wiley & Sons.

Fournier, S. (1998). Consumers and Their Brands: Developing Relationship Theory in Consumer Research. *Journal of Consumer Research*, 24 (4), 343-373.

Gordon, I. (1998). *Relationship Marketing: New Strategies, Techniques and Technologies to Win the Customers You Want and Keep Them Forever*. Ontario: John Wiley and Sons.

Gronroos, C. (2001). *Service Management and Marketing – A Customer Relationship Management Approach*, 2nd Edition, New York: John Wiley and Sons.

Gronroos, C. & Ravald (1996). The Value Concept and Relationship Marketing, *European Journal of Marketing*, 30 (2), 19-30.

Gummesson, E. (1999). *Total Relationship Marketing*. Oxford: Butterworth- Heinemann.

Hart, C. W. L. (1995). Mass Customization – Conceptual Underpinnings, Opportunities and Limits. *International Journal of Service Industry Management*, 6 (12), 36-46.

Kotler, P. (1989). From Mass Marketing to Mass Customization. *Planning Review*, September-October, 10-47.

Lannon, J. (1993), Asking the Right Questions: What do People do with Advertising?, In Aaker and Biel (eds.), *Brand Equity & Advertising: Advertising's Role in Building Strong Brands*, Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, pp.163-176.

Lehtinen, U & Lehtinen, J. (1982). Two Approaches to Service Quality Dimensions. *The Service Industries Journal*, 11(3), pp. 287-303.

Payne & Holt (2001). Diagnosing Customer Value: Integrating the Value Process and Relationship Marketing. *British Journal of Management*, 12, 159-182.

Peppers, D. & Rogers, M. (1993). *The One to One Future: Building Relationships One Customer at a Time*, Currency Doubleday.

Peppers, D. e Rogers, M. (1997). *Enterprise One-to-One: Tools for Competing in the Interactive Age*, Currency Doubleday.

Peppers, D. e Rogers, M. (1999). Is Your Company Ready for One-to-One Marketing. *Harvard Business Review*, January/February, 151-160.

Pine II, J.B. (1993). *Mass Customization – The New Frontier in Business Competition*. Boston: Harvard Business School Press.

Prahalad, C. K. & Dearlove, D. (2004). Novas Regras de Partilha. *Executive Digest*, 111, 14 – 18.

Ruddy, M. (2002). Mass Customization Now Closer Than Ever. *Machine Design*, 74 (12), 59-61.

Ryssel, R., Ritter, T. & Gemunden, H. (2000). *The Impact of IT on Trust, Commitment and Value-Creation in Inter-Organizational Customer Supplier Relationships*. Paper Presented at the 16 th Annual IMP Conference, Bath, England.

Swift, R. (2001). *Customer Relationship Management - O Revolucionário Marketing de Relacionamentos com Clientes*, 2ª edição, Rio de Janeiro: Campus Editora.

Teklitz, F. & McCarthy, R. (1999). *Analytical Customer Relationship Management*, USA: White Paper - Sybase, 1-24.

Zeithaml, V. & Bitner, M. J. (2000). *Services Marketing – Integrating Customer Across The Firm*, 2nd Edition, USA: Irwin McGraw-Hill.

# IMPACTO DA PANDEMIA DA COVID-19 NA VIDA DA POPULAÇÃO TRANSGÊNERO: AGRAVAMENTO DA DESIGUALDADE E VULNERABILIDADE

*Data de submissão: 22/05/2024*

*Data de aceite: 01/08/2024*

### **Fernanda Guadagnin**

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul  
Porto Alegre/ Rio Grande do Sul  
<http://lattes.cnpq.br/7752643416075467>

### **Renata Guadagnin**

UniRitter  
Porto Alegre/ Rio Grande do Sul  
<http://lattes.cnpq.br/8613316875410870>

de maior vulnerabilidade social que se encontra a população transgênero no Brasil. O enfrentamento à Covid-19 provocou sofrimento, ansiedade e incertezas por toda a parte em face da pandemia de Covid-19, segunda Segata (2020).

**PALAVRAS-CHAVE:** COVID-19; Transgênero; vulnerabilidade social.

### IMPACT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON THE LIVES OF THE TRANSGENDER POPULATION: WORSENING INEQUALITY AND VULNERABILITY

**ABSTRACT:** Since 1998, the Transdisciplinary Gender Identity Program (PROTIG) at the Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) has served transgender people seeking gender-affirmative treatment offered in a public health service specializing in gender in southern Brazil. This article aims to direct a discussion on the impact caused by the Coronavirus-2019 pandemic on the transgender population that has an active link with PROTIG, addressing the worsening of situations already experienced by this population, of inequality and vulnerability. The study is based on professional practice with the HCPA Transdisciplinary Gender

**RESUMO:** Desde 1998, o Programa Transdisciplinar de Identidade de Gênero (PROTIG) do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) atende transgêneros em busca de tratamento afirmativo de gênero oferecido em um serviço público de saúde especializado em gênero no sul do Brasil. Este artigo tem como objetivo direcionar uma discussão sobre o impacto ocasionado pela pandemia do Coronavírus-2019 na população transgênero que tem vínculo ativo com o PROTIG abordando o agravamento das situações já vivenciadas por esta população, de desigualdade e vulnerabilidade. O estudo tem embasamento na prática profissional junto ao Programa Transdisciplinar de Identidade de Gênero do HCPA e reflexões sobre a situação

Identity Program and reflections on the situation of greater social vulnerability faced by the transgender population in Brazil. The fight against Covid-19 caused suffering, anxiety and uncertainty everywhere in the face of the Covid-19 pandemic, according to Segata (2020).

**KEYWORDS:** COVID-19; Transgender; social vulnerability.

## INTRODUÇÃO

Em 1998 iniciou o PROTIG, após o Conselho Federal de Medicina definir as diretrizes iniciais de assistência às pessoas com Disforia de Gênero (LOBATO et al., 2001). No Brasil, pessoas que atendam aos critérios para TIG (CID-10-OMS) têm acesso a serviços de saúde pública para tratamento de afirmação de gênero. Conforme resolução do Conselho Federal de Medicina, Resolução CFM 2265/2019 - documento que regulamenta o atendimento a atenção a afirmação de gênero no Sistema Único de Saúde (SUS) pessoas que se autodefinem como transgêneros devem ser atendidos por equipe multiprofissional especializada e podem ter acesso aos atendimentos individuais e em grupos com profissionais da psiquiatria, endocrinologia, serviço social, psicologia, enfermagem, fonoaudiologia, ginecologia, urologia e mastologia (Portaria nº 2.803/ 2013). No PROTIG, as cirurgias de afirmação de gênero começaram a ser realizadas no ano 2000. As atividades assistenciais, educadoras e gerenciais dos profissionais, no PROTIG, acontecem através de intervenções educativas em atendimentos individuais e em grupo. Segundo o Ministério da Saúde do Brasil (2021), podemos conceituar os coronavírus como uma grande família de vírus comuns em muitas espécies diferentes de animais, incluindo camelos, gado, gatos e morcegos. Recentemente, em dezembro de 2019, houve a transmissão de um novo coronavírus (SARS-CoV-2), o qual foi identificado em Wuhan na China e causou a COVID-19, sendo em seguida disseminada e transmitida de pessoa a pessoa.

Com o enfrentamento à pandemia da Covid-19 os hospitais passaram a preservar e ampliar as condições de atendimento aos pacientes graves da Covid-19. O Hospital de Clínicas de Porto Alegre suspendeu os atendimentos ambulatoriais e as cirurgias eletivas. A equipe multiprofissional que atua no PROTIG presta atendimentos ambulatoriais e as cirurgias preconizadas no Processo Transexualizador. Em março de 2020 ocorreu, pela primeira vez, a suspensão do acompanhamento sistemático e cirurgias aos pacientes, em razão da Covid-19. Surtos, epidemias e pandemias não formam apenas tendências epidemiológicas. Como *eventos críticos*, eles expõem estruturas de sofrimento, injustiça e desigualdade. Eles reordenam relações e moralidades e também produzem sujeitos e novas políticas de coexistência (Kelly; Keck; Lynteris, 2019; Manceron; Roué, 2009; Pimenta, 2019). Temos vivido isso com a Covid-19 colocando em ênfase as muitas faces e os muitos custos daquilo que Bruno Latour (2020, p. 24) chamou de “uma profunda mutação em nossa relação com o mundo”. O impacto do desgoverno que atinge as populações mais vulneráveis, em âmbito mundial, adotaram-se medidas de distanciamento social, de suspensão de atividades econômicas, educacionais e sociais.



Este artigo tem por objetivo mencionar o impacto provocado pela pandemia da Covid-19, sobre a situação de vulnerabilidade e desigualdade das pessoas transgêneros acompanhadas pelo PROTIG, até 2021.

Nosso artigo, sugere que conforme estudo realizado no Canadá com indivíduos transgêneros têm maior probabilidade de viver em bairros de baixa renda, vivenciar condições crônicas de saúde física e mental e ter maior uso de serviços de saúde em comparação com a população em geral, segundo Dhejne (2016).

A suspensão do acompanhamento sistemático no Protig contribuiu para a desorganização da vida dos pacientes: interrupção temporária da atividade ocupacional; indisponibilidade de renda para custear o tratamento hormonal; apoio de acompanhante; instabilidade emocional; e problemas de saúde física e mental, com potencial para interferir no êxito da transexualização.

Para isso, a metodologia aplicada consiste em revisão de literatura descritiva com método investigativo sobre população transgênero, COVID-19, antropologia e relatos de 48 pessoas transgêneros durante a atuação no cotidiano junto a equipe multiprofissional do PROTIG. Abordando sobre o impacto da pandemia da Covid-19, o agravamento das condições de vulnerabilidade e desigualdade junto à população atendida no PROTIG, com análise das busca-ativas e atendimentos no serviço ou online por meio de contato telefônico, vídeo-chamada ou Google meet.

Uma possível explicação para o resultado é o fato da dificuldade de comunicação entre a equipe e os pacientes, sendo que o estudo proporcionou a retomada do contato com os paciente e que os pacientes sugerissem o seguimento de atendimentos na modalidade online, garantindo a continuidade do cuidado em saúde. Outro aspecto está relacionado à pandemia ser um evento amplamente divulgado, o que contribui com o entendimento sobre a necessidade da suspensão das consultas e cirurgias eletivas. Segundo Segata (2020) “Trata-se do modo como a pandemia evidencia muitas camadas de vulnerabilidade. Elas se acumulam nas situações de desigualdade de acesso a serviços de saúde e de proteção social. Na fragilização do cuidado de si e do coletivo em face de incontáveis problemas socioeconômicos como a precarização do trabalho e o desemprego”.

Foram abordados assuntos sobre as experiências com o disforia de gênero para lidar com a COVID-19 contemplando os seguintes temas: (1) sensação de abandono do tratamento, (2) o que você pretende fazer após o isolamento social, (3) Você gostaria de acrescentar algo que não foi perguntado?

Sabemos que a população transgênero que tem acesso ao serviço especializado em hospital de alta complexidade tem “privilégios”, mas diante dos acompanhamentos e anamneses sociais identificamos uma população extremamente vulnerável o que impacta diante do contexto atual da pandemia da Covid-19.

“Todos nós estamos” nos distanciando socialmente para achatar a curva, dizem as autoridades de saúde pública. Mas o distanciamento cognitivo, social, físico e moral

de grupos marginalizados pela desigualdade estrutural é perpétuo. A estrutura teórica crítica fornece um prisma indispensável para examinar os efeitos da COVID-19. A interseccionalidade destaca como o poder e a desigualdade são estruturados de maneira diferente para os grupos, particularmente os grupos historicamente oprimidos, com base em seus variados dados demográficos interligados, como raça, etnia, gênero e classe. (Bowleg, 2020).

Nos EUA estudo identificou que “indivíduos transgêneros têm taxas de pobreza especialmente altas (29,4%) em comparação com indivíduos cisgêneros (15,7%), que é ainda afetado pela condição de minoria racial e de orientação sexual. Nossos resultados mostram uma tendência semelhante, incluindo potenciais barreiras enfrentadas por indivíduos transgêneros, como uma proporção maior deles necessitando do auxílio emergencial do governo”, segundo Badgett (2019).

A pandemia da COVID-19 teve impacto em todos os aspectos da vida e causou consequências econômicas, de saúde e políticas. Segundo Staples (2020): “Entre essas consequências estão os efeitos prejudiciais da COVID-19 na saúde mental da população global.

Estudos relataram níveis elevados de condições adversas de saúde mental (por exemplo, depressão, ansiedade, transtorno de estresse pós-traumático e uso de substâncias) juntamente com uma redução no acesso aos serviços de saúde (atenção primária e saúde mental), todos os quais foram diretamente atribuível a COVID-19. Aumentando a preocupação devido aos efeitos relacionados à saúde mental da COVID-19 que são intensificados pelos estressores de saúde já experimentados por pessoas transgêneros.

O acompanhamento contínuo em saúde com vistas às cirurgias de afirmação de gênero contribui com a organização psíquica, física e social dos indivíduos com disforia de gênero atendidos no PROTIG.

Desde a emergência, na China, em dezembro de 2019, do novo coronavírus (SARS-CoV-2), responsável pela pandemia da COVID-19, a humanidade tem enfrentado uma grave crise sanitária global. Novos e numerosos casos surgiram rapidamente em países asiáticos, tais como Tailândia, Japão, Coreia do Sul e Singapura, seguindo para a Europa e demais continentes, o que levou a OMS a decretar uma emergência de saúde pública de importância Internacional, em 30 de janeiro de 2020, e uma pandemia no dia 11 de março de 2020. Segundo dados disponíveis em 16 de abril deste ano, 210 países e territórios em todo o mundo relataram um total de 2,1 milhão de casos confirmados de COVID-19 e um número de mortes que já passava a cifra de 144 mil, segundo Aquino (2021). Embora os serviços de atendimento à população com disforia de gênero já enfrentassem desafios, com a pandemia de COVID-19 o sistema de saúde sobrecarrega-se e os atendimentos voltados à população com disforia de gênero tornam-se mais espaçados de forma remota ou presencial com vistas a atender demandas decorrentes do acesso limitado ao tratamento com vistas a transição de gênero.

Colocando em risco a saúde física e mental de um grande número de indivíduos que manifestam também, as dificuldades socioeconômicas e a diminuição de acesso aos direitos da população transgênero ocasionando a necessidade em inovar formas de acompanhamento em saúde.

Analisamos respostas qualitativas sobre as experiências dos participantes com disforia de gênero para lidar com a COVID-19 e abordamos os seguintes temas: (1) sensação de abandono do tratamento, (2) o que você pretende fazer após o isolamento social? (3) Você gostaria de acrescentar algo que não foi perguntado?

Os dados qualitativos apresentados a seguir, na Tabela 1, são respostas às perguntas abertas e representam falas que quando referem-se a “H” significa Homens com disforia de gênero e “M” a Mulheres com disforia de gênero. Os dados referem-se ao período de abril de 2020 a abril de 2021.

## CITAÇÕES REPRESENTATIVAS

Tema	Citação representativa
<b>Qual a pior parte do isolamento social, para você?</b>	<p style="text-align: center;"><b>ISOLAMENTO/ SOLIDÃO</b></p> <p>“Ficar trancada em casa” (M, 1)            “Não sou de sair, então não mudou muito” (M, 2)            “Bom pra mim não mudou muita coisa pois sou muito caseira” (M, 3)            “Me sentir trancado em casa” (H, 1)            “Não ter a minha rotina de antes” (H, 2)            “É triste saber que mesmo com a situação que estamos hoje tem pessoas que não estão se importando. Não estão fazendo sua parte, que é ter os cuidados necessários para evitar o vírus” (H, 3)</p>
	<p style="text-align: center;"><b>RENDA</b></p> <p>“Ficar sem dinheiro; Ficar sem trabalhar” (H, 1)            “Receber menos” (M, 4)            “Rotina e falta de recursos básicos” (H, 4)            “Falta de dinheiro, pois as contas estão se acumulando” (H, 5)            “Não poder ter uma renda digna para sobreviver” (M, 5)            “Ter que ficar só em casa, desempregado” (H, 6)            “Bem a incerteza referente ao futuro pois, às vezes parece que dormimos e acordamos em outro mundo... os empregos vão diminuir, a forma dos relacionamentos será diferente, os dias tem sido de apreensão e confinamento, não sei muito explicar sobre isso” (H, 7)            “Não, poder continuar a busca por emprego e pela casa própria”. (H, 8)</p>
	<p style="text-align: center;"><b>FAMÍLIA</b></p> <p>“O estresse familiar” (M, 6)            “Não poder viajar nem ver meus entes queridos” (M, 7)            “Deixar de ter contato físico (como dar um abraço ou um beijo) com as pessoas que gosto” (M, 8)            “Estar em casa com meus pais o tempo inteiro” (H, 9)            “Passar a pandemia sozinho em casa” (H, 10)</p>
	<p style="text-align: center;"><b>PROTIG E CIRURGIAS</b></p> <p>“Suspensão do tratamento no Protig” (M, 9)            “Sentir que a vida está parada” (H, 11)            “O atraso das minhas cirurgias no programa” (M, 10)            “Ficar em casa e o cancelamento das minhas consultas no grupo” (H, 12)            “Ficar em casa e não fazer meu tratamento” (M, 11)            “Sentir que a vida está passando e estou impossibilitado de ir atrás dos meus objetivos” (H, 13)            “Não poder concluir minha fase de grupo pois seriam árduos dois anos esse atual que já está na metade e o que vêm então pra mim é de extrema importância meu tratamento” (M, 12)            “Ficar só em casa e o afastamento do tratamento” (H, 14)</p>

<p><b>O que você pretende fazer após o isolamento (primeiro desejo)?</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>CIRURGIAS DE AFIRMAÇÃO DE GÊNERO</b></p> <p><i>“Trabalhar normalmente e voltar a ter consultas para fazer a cirurgia” (H, 15)</i>  <i>“A vaginoplastia” (M, 13)</i>  <i>“Voltar aos estudos e ir em busca das cirurgias” (M, 14)</i>  <i>“Voltar pros grupos no Protig” (H, 16)</i>  <i>“Procurar tratamento para fazer a neofaloplastia” (H, 17)</i>  <i>“Colocar prótese mamária” (M, 15)</i>  <i>“Procurar estágios, retomar o tratamento das consultas de trans HC” (H, 18)</i>  <i>“Correr atrás do tempo perdido” (M, 16)</i>  <i>“Cirurgia, vaginoplastia tão esperada” (M, 17)</i>  <i>“Procurar tratamento para fazer a neofaloplastia” (H, 19)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>UMA VIDA NORMAL</b></p> <p><i>“Tirar a máscara e festejar com meus amigos” (M, 18)</i>  <i>“Eu não sei, queria passear, olhar a cidade, as pessoas, ver a vida como ela era antes” (M, 19)</i>  <i>“Buscar emprego para conseguir a casa própria” (H, 20)</i>  <i>“Agradecer por estar vivo e com saúde” (H, 21)</i>  <i>“Ter uma vida normal” (M, 20)</i>  <i>“Poder ir em um parque”. (M, 21)</i></p>
<p><b>Você gostaria de acrescentar algo que não foi perguntado?</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>RUPTURA ABRUPTA DAS CONSULTAS NO PROTIG</b></p> <p><i>“Eu gostaria de saber em que posição na fila de espera eu estou” (M, 22)</i>  <i>“Quando vou poder ter consultas pessoalmente com a equipe? E poder pegar minhas receitas dos hormônios?” (H, 22)</i>  <i>“Eu precisava de receita do Endócrino” (H, 23)</i>  <i>“Gostaria que o Protig fosse mais presente na nossa vida, sobretudo, nesse período tão difícil, onde nossas emoções estão à flor da pele” (M, 23)</i>  <i>“Talvez a comunicação da equipe com grupo de trans e avisos”(H, 24)</i>  <i>“Acredito que deveria ter algum modo de resolver a questão das consultas com a Endócrino, sei que é complicado porque não podemos fazer exames, mas é bem complicado ficar sem tomar hormônio ainda mais para quem ainda não fez a histerectomia” (H, 25)</i>  <i>“Seria interessante tentar retomar as cirurgias, mesmo que seja pouco” (M, 24)</i>  <i>“Alguma previsão de retorno do tratamento?” (H, 26)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>ISOLAMENTO CONSTANTE</b></p> <p><i>“Gostaria de acrescentar que o isolamento não me afeta pois eu nunca saio de qualquer forma”. (M, 25)</i></p> <p style="text-align: center;"><b>ALTERNATIVAS PARA LIDAR COM O ISOLAMENTO</b></p> <p><i>“Sim, desde o início da pandemia estou fazendo cursos online - Marketing Digital, Organização da Vida Pessoal e de Personal Organizer. Tais cursos vêm contribuindo muito para o controle da ansiedade e da depressão” (M, 26)</i>  <i>“Gratidão a toda a equipe do Hospital das Clínicas” (M, 27)</i>  <i>“Tenho de trabalhar, mesmo no período de isolamento, isto me preocupa”. (H, 27)</i></p>

Tabela 1. Dados divulgados com o consentimento dos pacientes do PROTIG, através do Projeto Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do HCPA nº 2019/0115.

Os resultados reforçam que as pessoas com disforia de gênero frequentemente enfrentam discriminação, estigma, violência e barreiras à moradia, emprego e educação, segundo Shelton (2018).

Em geral, os fatores socioeconômicos podem impactar a saúde mental de forma significativa. Paralelamente aos desafios de saúde física e mental que os indivíduos TGNC enfrentam, o estresse socioeconômico (menor segurança no emprego e renda) também se cruza com seu bem-estar geral (Hughto, 2015).

Os indivíduos com disforia de gênero são afetados socialmente pela pandemia COVID-19, e em paralelo com a suspensão das cirurgias e diminuição do acompanhamento em saúde pela equipe multidisciplinar de forma presencial. Com a possível perda de empregos e renda, o acesso financeiro a cuidados de afirmação de gênero podem ser

prejudicados, os fatores socioeconômicos podem impactar a saúde mental de forma significativa. Reconhecendo essa relação, os indivíduos com disforia de gênero são afetados pela pandemia COVID-19, bem como pelo adiamento dos cuidados relacionados à transição de gênero.

Sabemos que “a vulnerabilidade estrutural é uma lente crítica que oferece explicação à propagação tão desigual de um vírus respiratório, que atinge mais gravemente grupos sub-representados, como no enalço da estratificação social” (Ayres, 2011).

Muitos pacientes mencionam sentimento de abandono diante da suspensão do acompanhamento no Protig e com isso a visível vulnerabilidade estrutural se agravando. No início da pandemia, os pacientes em conjunto com a equipe multidisciplinar construíram alternativas de seguimento do acompanhamento individual e em grupo por telefone ou vídeo-chamada com vistas à continuidade do cuidado em saúde.

## CONCLUSÃO

A pandemia da Covid-19 provocou mudanças rápidas na vida das pessoas e nos serviços de saúde. Podemos observar que a população com disforia de gênero ampliou a condição de vulnerabilidade social, com relação à renda, acesso aos serviços de saúde e medicamentos, questões relacionadas à ansiedade, irritabilidade e stress se agravaram em decorrência da pandemia da Covid-19.

Houve aumento da situação de vulnerabilidade na população com disforia de gênero e o desejo da retomada do acompanhamento em saúde, apesar da maioria dos participantes entenderem e concordarem sobre a necessidade do isolamento social devido à pandemia.

O presente artigo avalia o impacto provocado pela suspensão do acompanhamento decorrente da pandemia da Covid-19, sobre o vínculo com o Programa e a situação de vulnerabilidade das pessoas com disforia de gênero.

As pessoas com disforia de gênero recebem acompanhamento em hospital terciário com vistas à adequação do corpo ao gênero que se identificam, é um acompanhamento contínuo com equipe multidisciplinar e a suspensão do acompanhamento devido à pandemia impactou na vida profissional, social, psíquica e física de muitos indivíduos. O seguimento do tratamento em saúde é fundamental para o bem-estar das pessoas com disforia de gênero, impactando na transição através do tratamento hormonal, exames, psicoterapias e retirada das medicações, que conforme relatos foram afetados diante da orientação de isolamento social e suspensão de atendimentos presenciais no hospital.

Este estudo teve algumas limitações importantes. Primeiramente, todos os dados foram coletados através de acompanhamentos por telefone ou vídeo-chamada. Portanto, as informações podem variar de acordo com a interpretação/ entendimento do paciente. A disponibilidade do paciente em responder o questionamento também pode ter influenciado nos dados. Em segundo lugar, o estudo foi composto por uma amostra de homens e

mulheres transexuais que desejaram e puderam ter acesso a cuidados em um serviço especializado que objetiva em procedimentos cirúrgicos. Uma vez que existe uma grande variedade de identidades transgêneros, a amostra não representa todas essas populações. Terceiro, a amostra abrange homens e mulheres transexuais do sul do Brasil e, devido às especificidades culturais, seus resultados não podem ser generalizados.

Percebe-se que é necessária atenção especial para abordar o impacto da pandemia na vida dos indivíduos com disforia de gênero. Isso inclui aumentar o acesso reconhecendo a existência de comportamentos que podem potencializar situações de vulnerabilidade, como desemprego, ansiedade, depressão, irritabilidade e rompimento de vínculo com serviços de saúde. O entendimento sobre a realidade desta população é crucial para a continuidade e aprimoramento da assistência à saúde.

## REFERÊNCIAS

AQUINO, Estela M. L. et al. **Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: potenciais impactos e desafios no Brasil**. *Ciência & Saúde Coletiva* [online]. 2020, v. 25, suppl 1 [Acessado 13 Julho 2021], pp. 2423-2446. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10502020>>. Epub 05 Jun 2020. ISSN 1678-4561. <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10502020>.

AYRES, J. R. C. M.; PAIVA, V.; FRANÇA JR., I. **From natural history of disease to vulnerability: changing concepts and practices in contemporary public health**. In: PARKER, R.; SOMMER, M. (ed.). *Routledge handbook in global public health*. Abingdon: Taylor and Francis, 2011. p. 98-107.

BADGETT L, Choi SK, Wilson B. **Pobreza LGBT nos Estados Unidos: Um Estudo das Diferenças entre Orientação Sexual e Grupos de Identidade de Gênero**. Escola de Direito da UCLA, Williams Institute; 2019.

BOWLEG, L. (2020). **We're not all in this together: On COVID-19, inter sectionality, and structural inequality [Editorial]**. *American Journal of Public Health*.

COHEN PN (2020c). **A Família: Diversidade, Desigualdade e Mudança Social**. 3ª Edition. Nova York: WW Norton and Company.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Resolução nº 2265/ 2019**. Edição 6, Seção 1, p. 96, 2020.

DHEJNE, C.; **Mental health and gender dysphoria: A review of the literature**. *The International Review of Psychiatry* 28(1):44-57.

KECK, F.; KELLY, A. H.; LYNTERIS, C. **Introduction: the anthropology of epidemics**. In: KELLY, A. H.; KECK, F.; LYNTERIS, C. (ed.). *The anthropology of epidemics*. London: Routledge, 2019. p. 1-23.

LATOUR, B. **Diante de Gaia: oito conferências sobre a natureza do Antropoceno**. São Paulo: Ubu Editora; Rio de Janeiro: Ateliê de Humanidades, 2020.

LOBATO, M. I. et al. **Transexualismo: uma revisão**. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro. v. 50, n.(11/12), p.379-88, 2001.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **O que é Covid-19?** 08 de abril de 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/coronavirus/o-que-e-o-coronavirus>. Acesso em: 20 de maio/ 2021.

\_\_\_\_\_. Portaria nº 2.803, **Redefine e amplia o Processo Transexualizador no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasil, novembro de 20213.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **CID-10 Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde**. 10a rev. São Paulo: Universidade de São Paulo; 1997.

SEGATA, J. **Covid-19, biossegurança e antropologia**. *Horiz. Antropol.*, Porto Alegre, ano 26, n. 57, p. 275-313, maio/agosto, 2020.

SHELTON J, Wagaman MA, Small L, Abramovich A. **Estou mais motivado agora: resiliência e resistência entre transgêneros e jovens e jovens adultos que vivem em situação de rua**. *Int J Transgenderism*. 2018; 19 ( 2 ): 144-157. doi: 10.1080 / 15532739.2017.1374226

STAPLES L, Nielssen O, Kayrouz R, et al. **Relatório rápido 2: Sintomas de ansiedade e depressão durante as primeiras 12 semanas da pandemia do Coronavírus (COVID-19) na Austrália**. *Internet Interv* 2020; 22 : 100351. 10.1016 / j.invent.2020.100351

WHITE H, J. M., Reisner, S. L., & Pachankis, J. E. (2015). **Transgen der stigma and health: A critical review of stigma determinants, mechanisms, and interventions**. *Social Science and Medicine*, 147, 222–231. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2015.11.010>.

# IMPACTOS NA SAÚDE MENTAL DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM ATUANTES EM SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

*Data de aceite: 01/08/2024*

**André Felipe Coutinho dos Santos**

<https://orcid.org/0009-0009-6383-5631>

**Brayan Filipe Farias da Silva**

<https://orcid.org/0000-0003-3564-0684>

**Camille Cardoso Souza**

<https://orcid.org/0009-0003-7890-9708>

**Juliana dos Santos Souza Soares**

<https://orcid.org/0009-0008-1308-9696>

**Letícia de Almeida Marinho**

<https://orcid.org/0009-0002-8748-2091>

**Paulo Ricardo Arantes**

<https://orcid.org/0000-0001-6449-7923>

**Thiago Leite dos Santos**

<https://orcid.org/0000-0001-8476-6158>

**RESUMO:** A saúde mental é um assunto amplamente acompanhado em profissionais enfermeiros atuantes em setores de urgência e emergência. Observou-se que o cuidar, ofertado pelos profissionais de enfermagem nessas unidades, é afetado por constante pressão, baixo retorno financeiro e incertezas quanto aos cenários que terão de lidar em seus ambientes de trabalho. **Objetivo:** Investigar, por meio da revisão

bibliográfica, quais impactos o trabalho em unidades de urgência e emergência causam na saúde mental dos profissionais da enfermagem. **Metodologia:** Tratou-se de uma pesquisa de revisão bibliográfica construída a partir de materiais publicados entre 2019 e 2024. Para a seleção dos textos foi realizada uma busca online na Base de Dados da Biblioteca Virtual em Saúde. Considerou-se aqui o total de 17 publicações que atenderam a temática do estudo. **Resultados:** O estudo delineou e apresentou algumas das principais doenças que atingem a psique desses profissionais, tais como depressão, ansiedade e síndrome de Burnout; as quais, se negligenciadas, podem comprometer o exercício profissional dos enfermeiros atuantes na urgência e emergência, implicando diretamente no processo de cuidar do indivíduo. Correlacionou-se tais patologias com o exercício da enfermagem, especificamente em contexto de urgência e emergência, apresentando de forma objetiva as formas de exercício laboral e as consequências da negligência com o cuidado do impacto que a sobrecarga deste tem na saúde mental dos profissionais. **Considerações finais:** A pesquisa evidenciou que o trabalho da enfermagem nas unidades de emergência



pode causar impacto direto na saúde mental dos profissionais enfermeiros. Stress, decisões rápidas, alta performance técnica e procedimental incidem diretamente sobre estes profissionais.

**PALAVRAS-CHAVE:** 1. Enfermagem 2. Saúde Mental 3. Urgência e Emergência 4. Síndrome de Burnout.

## INTRODUÇÃO

O trabalho desafiador e complexo da enfermagem se desenrola em um ambiente dinâmico e muitas vezes sob pressão, onde a responsabilidade pela saúde e bem-estar dos pacientes recai sobre esses profissionais. Enfrentando uma variedade de situações clínicas, os enfermeiros devem ser ágeis, resilientes e capazes de tomar decisões rápidas e precisas.

A enfermagem exige habilidades interpessoais excepcionais, e estas, atreladas a sobrecarga de trabalho, equipamentos e suporte organizacional escassos, política frágil de cargos e salários, carga horária elevada, baixa remuneração, duplos vínculos empregatícios, vínculos precários nos contratos de trabalho, responsabilidade elevada, além da convivência diária com o sofrimento e a morte, estão relacionadas a eventos estressantes que podem acarretar sofrimento psíquico e transtornos mentais (Espiridião; Saidel; Rodrigues, 2020).

A priori, é necessário salientar que saúde mental é um conceito que também se refere ao estado de equilíbrio psicológico. Já dizia a Organização Mundial de Saúde (OMS): “A saúde é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não consiste apenas na ausência de doença ou enfermidade” (OMS, 1946). Tal conceito, como visto anteriormente, engloba o bem-estar mental, e com isso a capacidade de lidar com o estresse, manter relacionamentos saudáveis, tomar decisões e enfrentar os desafios da vida de maneira adaptativa. Este conceito abrange não apenas a ausência de transtornos mentais, mas também a promoção de uma mente resiliente e positiva. A saúde mental é influenciada por fatores genéticos, biológicos, psicológicos e ambientais, refletindo a complexidade da interação entre mente e corpo. Priorizar a saúde mental envolve a adoção de práticas que fortaleçam a resiliência emocional, a busca por apoio quando necessário e a compreensão de que o cuidado com a mente é uma parte integral da saúde geral (De Almeida Filho; Coelho; Peres, 1999).

A prestação de cuidados de saúde em ambientes de urgência e emergência é uma tarefa vital e desafiadora que recai sobre os ombros dos profissionais da enfermagem. Estes profissionais desempenham um papel crucial na linha de frente dos serviços de saúde, lidando com uma variedade de situações críticas que demandam habilidades técnicas, emocionais e cognitivas. No entanto, o trabalho em ambientes de urgência e emergência também apresenta uma série de desafios que podem afetar significativamente a saúde mental e o bem-estar dos enfermeiros.

Os transtornos mentais e comportamentais correspondem a 13% de todas as enfermidades e afetam cerca de 700 milhões de pessoas mundialmente (Oliveira *et al.*, 2019). O Transtorno Mental Comum (TMC), também classificado como transtorno mental não psicótico, é designado às pessoas que sofrem mentalmente e apresentam sintomas somáticos como irritação, cansaço, esquecimento, redução da capacidade de concentração, ansiedade e depressão (Gonçalves; Stein; Kapczinski, 2008).

Entre alguns dos principais acontecimentos e características ligados ao aumento da prevalência dos transtornos mentais, pode-se destacar as atividades laborais. Vale aduzir também que, o sofrimento psíquico inerente ao trabalho no âmbito hospitalar é relativamente comum e considerando que, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a maior parte dos profissionais atuantes em hospital são enfermeiros, é possível presumir que a maior parte dos afetados compõem essa categoria (Pitta, 1991).

Um exemplo desta assertiva pode ser constatado em uma antiga pesquisa sobre o trabalho de enfermeiras, realizada em um hospital de Londres, a respeito dos efeitos do estresse associado à tarefa assistencial (Menzies, 1970, *apud* Nogueira-Martins, 2003).

Nesse estudo, observou-se que havia um alto nível de tensão, angústia e ansiedade entre os enfermeiros, com faltas e abandonos da tarefa, mudanças frequentes de emprego e uma alta frequência de pequenos problemas de saúde que requerem alguns dias de ausência de trabalho. (Nogueira-Martins, 2003, p.1)

A autora da pesquisa refere que a situação de trabalho suscita sentimentos muito fortes e contraditórios nos enfermeiros: piedade, compaixão e amor; culpa e ansiedade; ódio e ressentimento contra os pacientes que fazem emergir esses sentimentos fortes; inveja do cuidado oferecido ao paciente por outra profissional (Nogueira-Martins, 2003). Desta forma, segundo Angelo (1989, *apud* Nogueira-Martins, 2003), “todos esses sentimentos aflorados devido a atividade laboral causam impacto na saúde mental dos profissionais de saúde”.

Diante disso, pesquisas sobre as relações entre o estresse ocupacional, as ambiguidades da profissão, o sofrimento psíquico e a saúde mental dos enfermeiros e auxiliares de enfermagem têm sido desenvolvidos recentemente, mas ainda não em quantidade equivalente ao estado atual dessa epidemia de sofrimento mental entre os profissionais. Nesse sentido, é relevante destacar que nesta pesquisa o principal profissional a ser estudado é aquele que atua no setor de urgências e emergências.

Essa escolha se deve, sobretudo, pela escassez de estudos sobre os profissionais deste setor e pelo fato desse setor, se comparado a outros no ambiente hospitalar, demonstrar mais probabilidade de desencadear fatores como TMC. Os profissionais que atuam nos setores de urgência e emergência precisam ser capazes de tomar decisões em tempo hábil e distinguir quais as prioridades a serem implementadas, avaliando o paciente de forma eficiente. Além disso, a dinâmica intensa de atendimentos prestados no setor

de urgência e emergência desperta a exigência de que os profissionais sejam objetivos e ágeis, salientando que o paciente, quando em estado grave, pode não suportar a espera por longo tempo aguardando tomadas de decisões ou até falhas de conduta (Menzani; Bianchi, 2009).

Segundo Farias e outros autores (2011, p. 727), “os profissionais da enfermagem que estão lotados nos setores de emergência e urgência são vencedores quando se fala em estresse, pois estão ligados diretamente à doença, à dor e à morte”. Convivendo continuamente com inúmeros sentimentos que os levam ao estresse e desgaste físico e mental, tendo que prestar assistência com qualidade num espaço físico que muitas vezes é desconfortável e frio (Melo, 2013).

Neste setor, assim como citado anteriormente no tocante ao hospital como um todo, também permeiam fatores como relações interpessoais complexas, excesso de trabalho e demais outros fatores que façam com que o emergencista presencie inúmeras situações estressantes que determinam pontos de tensão (Manetti, 2009).

Em virtude da característica do setor de emergência, se faz necessária a execução de tarefas árduas e complexas, assim como a tomada de decisões imediatas. Pacientes que buscam atendimento em serviços de urgência e emergência apresentam uma especificidade clínica única, caracterizada muitas vezes pela gravidade aguda de seus quadros de saúde. Esses indivíduos demandam cuidados imediatos e especializados devido à natureza crítica de suas condições, que podem envolver desde traumas até complicações médicas súbitas. A peculiaridade desses casos requer uma abordagem rápida e precisa por parte dos profissionais de saúde, que devem diagnosticar e intervir de maneira ágil para garantir a estabilização do paciente. A diversidade de sintomas e a imprevisibilidade das emergências demandam uma equipe capacitada, protocolos bem definidos e uma infraestrutura eficiente, a fim de assegurar a melhor resposta possível diante das complexidades inerentes a essa modalidade de atendimento (Salomé; Martins; Espósito, 2009).

Esta pesquisa, além de enquadrar-se na área de enfermagem, também demonstra a relevância das pesquisas pouco discutidas no campo da saúde mental, uma vez que a compreensão aprofundada dos aspectos psicológicos e emocionais dos profissionais no geral é fundamental para o desenvolvimento de intervenções mais eficazes e políticas de saúde mental mais bem informadas no ambiente hospitalar. Além disso, a busca por abordagens terapêuticas inovadoras e personalizadas é impulsionada por estudos, proporcionando avanços cruciais no tratamento de condições como depressão, ansiedade e transtornos psicóticos até mesmo no ambiente laboral, que pode contribuir nesse sentido ou ao menos amenizar os impactos (Lancetti; Amarante, 2006).

Em suma, investir em pesquisas sobre a saúde mental dos profissionais da saúde auxilia na implementação de políticas para melhorar a qualidade dos serviços prestados das corporativas para com os seus funcionários que atuam no cuidado alheio e também devem ser assistidos por alguém, para que assim haja um avanço na construção de uma abordagem mais holística e inclusiva para a saúde global (Lancetti; Amarante, 2006).

## OBJETIVO

Investigar, por meio da revisão bibliográfica, quais impactos o trabalho em unidades de urgência e emergência causam na saúde mental dos profissionais da enfermagem.

## METODOLOGIA

Tratou-se de uma pesquisa bibliográfica, descritiva, realizada eletronicamente, procurando investigar, por meio da revisão bibliográfica, quais impactos o trabalho em unidades de urgência e emergência causam na saúde mental dos profissionais da enfermagem.

A pesquisa eletrônica se deu no período de fevereiro a abril de 2024.

A pesquisa bibliográfica é especialmente utilizada no meio acadêmico e, tem a finalidade de aprimoramento e atualização do conhecimento, através de uma investigação científica de obras relevantes já publicadas, possibilitando ao pesquisador a construção, a compreensão e a análise do tema e do problema da pesquisa científica a ser realizada (Souza; Oliveira; Alves, 2021).

Para a elaboração dessa pesquisa, no primeiro momento identificou-se o tema e selecionou-se a hipótese de pesquisa. Depois, foram estabelecidos os critérios de inclusão e exclusão das publicações, definição das informações a serem extraídas dos estudos, como por exemplo o nome da publicação, nome do autor, local e ano de publicação, objetivo do estudo, tipo de estudo, principais resultados e informações importantes dos estudos incluídos e finalmente, fez-se a apresentação da revisão realizada, ou seja, a síntese do conhecimento.

Foram analisados artigos publicados em revistas científicas, utilizando as bases de dados da BVS (Biblioteca Virtual da Saúde), como: Lilacs (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e SciELO (*Scientific Electronic Library Online*), considerando as palavras-chave: Enfermagem; Saúde Mental; Urgência e Emergência; Síndrome de Burnout, com retorno de 2.555 resultados.

Após análise dos resultados retornados, quanto aos critérios de escolha, consideraram-se as publicações que atenderam a temática do estudo, publicadas na íntegra, com textos completos disponíveis, sendo artigos científicos ou teses, em português, publicadas entre 2019 e 2024, ficando 17 estudos para a pesquisa. Como critérios de exclusão foram adotados a fuga da temática e os artigos em duplicidade.

Para complementar as informações, em um segundo momento, fez-se necessário uma pesquisa livre de artigos científicos no *site* de busca *Google*, sítios governamentais, ou Sociedades específicas com os termos “saúde mental enfermagem, saúde mental em urgência e emergência, saúde mental da enfermagem em urgência e emergência”, esta ação permitiu acrescentar 12 estudos. Resultando, portanto, em 29 publicações para a amostra final da pesquisa.

As seguintes etapas foram percorridas para a elaboração desta pesquisa: identificação do tema e seleção da hipótese de pesquisa, estabelecimentos dos critérios de inclusão e exclusão das publicações, definição das informações a serem extraídas dos estudos, avaliação e interpretação dos estudos incluídos e apresentação da revisão realizada, ou seja, a síntese do conhecimento.

Elaborou-se a seguinte questão norteadora para a pesquisa: quais os impactos na saúde mental dos profissionais da enfermagem são causados pelo trabalho em unidades de urgência e emergência?

Na expectativa de encontrar respostas, elaborou-se um formulário de coleta de dados que permitiu obter informações como nome da publicação, nome do autor, local e ano de publicação, objetivo do estudo, tipo do estudo, principais resultados e informações importantes do estudo.

A apresentação dos resultados e discussão dos dados obtidos foi realizada de forma descritiva, possibilitando ao leitor a avaliação da aplicabilidade da revisão da literatura, de forma a impactar positivamente a prática da Enfermagem, fornecendo um modo organizado de rever as evidências sobre um tema.

Para eliminar possível viés, todos os autores do presente manuscrito participaram da coleta de dados, buscando um consenso.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A realidade da vida clínica de urgência e emergência e tantos outros setores é que os profissionais acordam cedo e dormem tarde para promover os melhores cuidados assistenciais à saúde da população. Em consequência disso, ocorrem inúmeros estragos ocupacionais na vida profissional e social desses trabalhadores (Ribeiro; Vieira; Naka, 2020). A equipe de enfermagem da urgência e emergência vivencia diversas situações estressantes no contexto laboral. Essas situações que podemos admitir ter um caráter contínuo, é um reflexo do cotidiano vivenciado pelos profissionais, tais como: risco iminente de vida, más condições de trabalho, cobranças por resultados, carga horária abusiva e desregulada, má remuneração, sentimentos de culpa e uma exigência física e mental que extrapolam a capacidade do sujeito. A exposição a esse tipo de situação tem impacto na saúde mental dos profissionais, os quais são responsáveis por trabalhar na promoção de saúde da população atendida. Contudo, há uma contradição: cuida-se tanto dos outros e acabam esquecendo de si.

Na enfermagem, em qualquer área de atuação, há risco para o desenvolvimento de estresse ocupacional. Contudo, reconhece-se que nos hospitais, devido às altas cargas de trabalho e às jornadas noturnas, as quais ocasionam cansaço extremo, perda da concentração, queda no desempenho profissional e desgaste físico e emocional, esse problema pode se manifestar de forma mais evidente (Versa *et al.*, 2012). Logo, entende-se que, a questão da saúde mental dos profissionais enfermeiros, alvo deste estudo, é algo que precisa sempre estar em pauta.

Os problemas que se destacam no âmbito social têm a ver com o impasse dos sujeitos em expressarem suas dificuldades subjetivas e profissionais. E tal conduta pode se estender para o ambiente familiar e laboral. Pode-se, ainda, entender que tais adversidades crescem a ponto de o sujeito sentir-se sufocado pela angústia que vivencia no trabalho e procurar um escape ao cometer atos violentos contra si, automutilação e tentativas de encerrar a vida, em alguns casos, como forma de aliviar essa situação que o angustia (Batista; Bianchi, 2006).

A exaustão e o desgaste emocional no exercício da profissão, podem ser manifestados por sensação de falta de energia emocional, já a despersonalização é percebida pelo isolamento e distanciamento dos colegas de trabalho e dos pacientes, assim como, pela ausência de empatia. A baixa autoestima e a incapacidade produtiva podem levar à sensação de diminuição da realização profissional (Rocha *et al.*, 2019). Ao tratar-se da saúde mental fragilizada envolvendo os profissionais da Urgência e Emergência, é necessário ter uma maior atenção em como isso pode impactar nos atendimentos para com os pacientes. É difícil alcançar a virtude de deixar a vida pessoal em casa e não misturar com a vida profissional; porém, ao profissional de saúde é exigido manter a excelência para não atrapalhar as condutas/diagnósticos com os pacientes em atendimento e não ferir o célebre mandato de Hipócrates: *Primum non nocere* - primeiro não cause o dano.

A doença mental resultante de excesso laboral, cognitivo e sobrecarga emocional gerados pela natureza das suas tarefas e condições de execução deve ter um olhar mais direcionado à saúde do trabalhador e os sentimentos nos quais são envolvidos e podem vir a afetar seu trabalho, como o estresse e sintomas depressivos. De acordo com a literatura, as principais causas dos impactos na saúde mental dos profissionais de enfermagem são: transtorno mental comum, depressão, ansiedade e síndrome de Burnout (Fernandes *et al.*, 2018)..

O Transtorno Mental Comum, também classificado como transtorno mental não psicótico, é designado às pessoas que sofrem mentalmente e apresentam sintomas somáticos como irritação, cansaço, esquecimento, redução da capacidade de concentração, ansiedade e depressão (Lucchese *et al.*, 2014). É de extrema importância identificar os sinais e sintomas, para ter um diagnóstico rápido e eficaz.

A depressão e a ansiedade, constituem os transtornos com as maiores incidências mundiais devido aos danos funcionais, risco de suicídio e o desenvolvimento de outras comorbidades. A depressão é uma patologia que é caracterizada por mudanças de humor, e as causas diversas, desde fatores genéticos, biológicos ou por eventos vivenciados ou traumáticos que podem causar ou até mesmo desencadear a depressão. O indivíduo que está com depressão, apresenta alguns sintomas, como isolamento, tristeza intensificada, mudanças de humor, alteração no sono, baixa autoestima e perda de vontade em realizar atividades que lhe causam prazer. Quando trazemos esses sintomas para a realidade do profissional atuante em serviços de urgência e emergência, é evidenciado o sentimento

de culpa, a fadiga, pensamentos de morte, olhar pessimista sobre o ambiente de trabalho e sobre a atividade exercida, pensamentos associados ao suicídio e até a tentativa do mesmo (Silva-Júnior; Fischer, 2015).

Os Transtornos de Ansiedade são os mais difíceis de serem diagnosticados e estão cada vez mais comuns em profissionais do setor de Urgência e Emergência. A ansiedade provoca uma sensação difusa e desagradável de apreensão, por vezes acompanhada de sintomas autonômicos como cefaleia, perspiração, palpitações, entre outros. Em nível leve, é um sinal de alerta e capacita a pessoa a tomar medidas para lidar com a ameaça interna ou externa e tem função adaptativa. Cabe pontuar, ainda, que se ampliada, a ansiedade pode afetar o pensamento, a memória e a percepção, produzir confusão mental e alterações sociais, com comprometimento das relações e de desempenho. Existem diversos fatores que podem causar esses transtornos, bem como, ambientes que geram traumas, fatores genéticos ou outras patologias, como a depressão que também pode desencadear transtornos de ansiedade (Silva-Júnior; Fischer, 2015) .

A Síndrome de Burnout (SB) nada mais é que, o desgaste do trabalhador de enfermagem nas unidades de urgência e emergência, sendo amplamente conhecidos, podendo ser evitados com um diagnóstico precoce não somente do trabalhador, mas da organização de saúde para que sejam reestruturadas condições de trabalho, tendo a sensibilidade de modificar situações que favorecem o surgimento da doença (Líbano *et al.*, 2018). Existem inúmeros sinais e sintomas para ter esse diagnóstico, o mais comum deles seria o cansaço mental frequente e a dor de cabeça excessiva.

Contudo, intervenções individuais, organizacionais e combinadas podem ser realizadas visando sua prevenção através da diminuição do estresse ocupacional (Perniciotti *et al.*, 2020). Ainda segundo Perniciotti e outros autores (2020) as consequências da SB culminam na diminuição da qualidade de vida dos profissionais de saúde e da eficácia no trabalho, impactando negativamente o atendimento ao paciente. A ocorrência de erros na prática profissional também causa prejuízos para o próprio profissional, na medida em que se relaciona à perda de confiança, dificuldades para dormir, redução da satisfação no trabalho, aumento dos níveis de estresse ocupacional e danos à imagem profissional (Waterman *et al.*, 2007).

O desânimo, raiva, ansiedade, apatia, despersonalização, inércia e hipersensibilidade podem vir do desgaste físico, emocional e mental gerados pelo trabalho, o que podem resultar na queda de produtividade, desempenho e na satisfação do trabalhador tanto no contexto geral da sua profissão quanto na empresa a qual presta serviço (Rodrigues *et al.*, 2014). Todo investimento que as instituições colocam em seus profissionais, seria mais benéfico para o próprio hospital/clínica; quando o profissional se sente valorizado e entende que a instituição se importa com ele, o mesmo tem um maior prazer de trabalhar e realizar suas atribuições com a maior excelência possível. Isso trará maiores lucros para a empresa, melhor qualidade de vida para os profissionais dos setores de Urgência e Emergência e mais segurança para os pacientes que ali são atendidos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo objetivou, a partir da bibliografia selecionada, investigar quais impactos o trabalho em unidades de urgência e emergência causam na saúde mental dos profissionais da enfermagem.

Verificou-se que a complexidade do setor de urgência e emergência, por si só, constitui-se como desafio para o exercício profissional exigindo da enfermagem agilidade na tomada de decisão, acurácia e precisão na aplicação de técnicas e na realização de procedimentos e, sobretudo, fazendo com que estes profissionais ajam em ambiente de contínuo stress físico e mental.

Levantou-se por meio da pesquisa que, definitivamente, o trabalho dos profissionais enfermeiros nos setores de urgência e emergência pode ser fator desencadeador de múltiplos sofrimentos e doenças psíquico-mentais, tais como, Síndrome de Burnout, Depressão, Transtorno de Ansiedade, Transtorno Mental Comum, entre outras.

Entende-se que este estudo, servindo-se do método científico da pesquisa, contribuiu no sentido de, uma vez identificadas as complexidades expostas, fomentar o aprofundamento da investigação iniciada e indicar a necessidade de que se viabilize as melhores práticas profissionais objetivando segurança a todos os envolvidos no processo do cuidar.

Desta forma, finalmente, se quer assegurar aos profissionais condições possíveis para o exercício da profissão de forma segura e saudável gerando melhores resultados para as instituições de saúde, para os pacientes, para a comunidade e, especialmente, aos profissionais da enfermagem.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Karla de Melo; BIANCHI, Estela Regina Ferraz. Estresse do enfermeiro em unidade de emergência. **Revista Latino Americana de Enfermagem**. São Paulo, 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rlae/a/QLpvKywXXWWvszYG59nwPGt/>>. Acesso em: 07 mar. 2024.

DE ALMEIDA FILHO, Naomar; COELHO, Maria Thereza Ávila; PERES, Maria Fernanda Tourinho. O conceito de saúde mental. **Revista USP**. São Paulo, n. 43, p. 100-125, 1999. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/revusp/article/view/28481/30335>>. Acesso em: 06 mar. 2024.

ESPIRIDIÃO, Elizabeth; SAIDEL, M. G. B.; RODRIGUES, Jeferson. A saúde mental: foco nos profissionais de saúde. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.202073supl01>>. Acesso em: 05 mar. 2024.

FARIAS, Sílvia Maria de Carvalho. *et al.* Caracterização dos sintomas físicos de estresse na equipe de pronto atendimento. **Revista Escola de Enfermagem**. Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/6XZ3KKK8v4JCqHStVmVCcbz/?format=pdf#:~:text=Finalizando%20o%20estudo%2C%20os%20sintomas,dores%20nas%20pernas%20e%20taquicardia.>> Acesso em: 08 mar. 2024.



FERNANDES M. A.; SOARES L. M. D.; SILVA J. Transtornos mentais associados ao trabalho em profissionais de enfermagem: uma revisão integrativa brasileira. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, 2018. p. 218-224. Disponível em: <<http://www.rbmt.org.br/details/318/pt-BR/transtornos-mentais-associados-ao-trabalho-em-profissionais-de-enfermagem--uma-revisao-integrativa-brasileira>> Acesso em: 27 mar. 2024.

GONÇALVES, Daniel Maffasioli; STEIN, A.T.; KAPCZINSKI, F. Avaliação de desempenho do Self-Reporting Questionnaire como instrumento de rastreamento psiquiátrico: um estudo comparativo com o Structured Clinical Interview for DSM-IV-TR. **Caderno de Saúde Pública**. 2008. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/7dgyFYgCkbXw9BgwY7dY94Nb/?lang=pt>>. Acesso em: 05 mar. 2024.

LANCETTI, Antônio; AMARANTE, Paulo. Saúde mental e saúde coletiva. In: CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa. *et al.* **Tratado de saúde coletiva**, v. 2. Rio de Janeiro: Hucitec, 2006. p. 661-680.

LÍBANO, Leticia Moraes Fernandes. A Síndrome de Burnout em Profissionais de Enfermagem nas Unidades de Urgência e Emergência. In: XV SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE CIÊNCIAS INTEGRADAS DA UNAERP CAMPUS GUARUJÁ, 15., 2018, Guarujá **Tecnologias e Alterações do comportamento Humano no Meio Ambiente**. Guarujá: UNAERP, 2018. p. 1-10. Disponível em: <https://www.unaerp.br/documentos/3289-a-sindrome-de-burnout-em-profissionais-de-enfermagem-nas-unidades-de-urgencia-e-emergencia/file>. Acesso em: 30 mar. 2024.

LUCHESE, Roselma *et al.*. Prevalência de transtorno mental comum na atenção primária. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 27, n. 3, p. 200–207, 2014. Disponível em: < <https://www.scielo.br/j/ape/a/hPYgLCWcbcyrsWt5jhgxT5z/?format=pdf&lang=pt>>. Acesso em: 07 abr. 2024.

MANETTI, M. L. **Estudos de aspectos profissionais e psicossociais no trabalho e a depressão em enfermeiros em ambiente hospitalar**. 2009. 234 f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-10032010-083634/pt-br.php>>. Acesso em: 07 mar. 2024.

MELO, Marcio Vieira de. *et al.* Estresse dos profissionais de saúde nas unidades hospitalares de atendimento em urgência e emergência. **Caderno de Graduação - Ciências Biológicas e da Saúde - UNIT**, Pernambuco, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.grupotiradentes.com/facipesaude/article/view/1200>> . Acesso em: 06 mar. 2024.

MENZANI, Grazieli; BIANCHI, Estela Regina Ferraz. Stress dos enfermeiros de pronto socorro dos hospitais brasileiros. **Revista Eletrônica de Enfermagem**. 2009. Disponível em: <<https://revistas.ufg.br/fen/article/view/46978>>. Acesso em: 06 mar. 2024.

NOGUEIRA-MARTINS, Luiz Antonio. Saúde mental dos profissionais de saúde. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 1, n. 1, p. 56-68, 2003. Disponível em: <<https://cdn.publisher.gn1.link/rbmt.org.br/pdf/v1n1a07.pdf>>. Acesso em: 06 de mar. 2024.

OLIVEIRA D. M., et al. Afastamento do trabalho por transtornos mentais e comportamentais entre profissionais de enfermagem. **Revista Cuidarte**. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1059195>>. Acesso em: 07 abr. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Constituição da Organização Mundial da Saúde (OMS/WHO) - 1946**. Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-Organiza%C3%A7%C3%A3o-Mundial-da-Sa%C3%BAde/constituicao-da-organizacao-mundial-da-saude-omswho.html>>. Acesso em: 06 mar. 2024.

PERNICIOTTI, Patrícia *et al.* Síndrome de Burnout nos profissionais de saúde: atualização sobre definições, fatores de risco e estratégias de prevenção. **Rev. SBPH**, v. 23, n. 1, p. 35-52, 2020. Disponível em <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-08582020000100005&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582020000100005&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 19 abr. 2024.

PITTA, Ana. **Hospital, dor e morte como ofício**. 7 ed. São Paulo: HUCITEC, 2016.

RIBEIRO, L. M.; VIEIRA T. de A.; NAKA K. S. Síndrome de burnout em profissionais de saúde antes e durante a pandemia da COVID-19. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**. Disponível em: <<https://doi.org/10.25248/reas.e5021.2020>>. Acesso em: 28 mar. 2024.

ROCHA, Luis Júnior. *et al.* Esgotamento profissional e satisfação no trabalho em trabalhadores do setor de emergência e terapia intensiva em hospital público. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, v. 17, n.3, p. 300-12. 2019. Disponível em: <<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1104213>>. Acesso em: 12 abr. 2024.

RODRIGUES, Eder Pereira *et al.* Prevalência de transtornos mentais comuns em trabalhadores de enfermagem em um hospital da Bahia. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 67, n. 2, p. 296-301, 2014. Disponível em: <<https://www.scielo.br/rj/reben/a/8cTX7L9pgrbBS8sdXwcsTLY/>>. Acesso em: 01 abr. 2024.

SALOMÉ, Geraldo Magela; MARTINS, M. F. M. S.; ESPÓSITO, V. H. C. Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Brasília, 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/rj/reben/a/fzgW39Q7TvqL7SsVvMyKNHr/abstract/?lang=pt>>. Acesso em: 07 mar. 2024.

SOUSA, Angélica Silva de; OLIVEIRA, Guilherme Saramago de; ALVES, Laís Hilário. A pesquisa bibliográfica: princípios e fundamentos. **Cadernos da Fucamp**, v.20, n.43, p.64-83, 2021. Disponível em: <<https://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/cadernos/article/view/2336/144>>. Acesso em 22 fev. 2024.

SILVA-JÚNIOR, João Silvestre; FISCHER, Marina Frida. Afastamento do trabalho por transtornos mentais e estressores psicossociais ocupacionais. **Revista Brasileira de Epidemiologia**. 2015. Disponível em: <<https://scielosp.org/article/rbepid/2015.v18n4/735-744>>. Acesso em: 16 abr. 2024.

VERSA, Gelena Lucinéia Gomes da Silva. *et al.* Estresse ocupacional: avaliação de enfermeiros intensivistas que atuam no período noturno. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/RevistaGauchadeEnfermagem/index>>. Acesso em: 07 mar. 2024.

WATERMAN, A. D., Garbutt, J., Hazel, E., Dunagan, W. C., Levinson, W., Fraser, V. J., & Gallagher, T. H. (2007). O impacto emocional dos erros médicos nos médicos praticantes nos Estados Unidos e no Canadá. **Revista da Comissão Conjunta sobre qualidade e segurança do paciente**, 33(8), 467-476. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/s1553-7250\(07\)33050-x](https://doi.org/10.1016/s1553-7250(07)33050-x)> Acesso em: 16 abr. 2024.

# INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍAS EMERGENTES EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: ESTRATEGIAS Y BENEFICIOS

*Data de aceite: 01/08/2024*

**Wilson Patricio León Cueva**

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-5474-430X>

**Susana Elizabeth Blacio Toro**

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0619-9578>

**Ricardo Valentín León Cueva**

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-7104-2492>

**Jessica Elizabeth Montaguano Jiménez**

Ministerio de Educación Ecuador  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-1110-8722>

**Nury Gabriela Ortiz Moya**

Colegio José Engling  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0761-3494>

**Washington Omar Espinoza Ramón**

Universidad Técnica de Machala  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-4151-2347>

**RESUMEN:** La implementación de estrategias digitales en la educación universitaria ecuatoriana se enfrenta a desafíos y oportunidades significativas. La persistente brecha digital entre diferentes estratos socio-culturales requiere una atención prioritaria para garantizar la equidad en el acceso y desarrollo de competencias digitales. La formación docente emerge como un pilar fundamental, capacitando a educadores para integrar de manera efectiva la tecnología en el aula y guiar a los estudiantes hacia la competencia digital. La inclusión y equidad en la educación digital se posicionan como objetivos cruciales, empoderando a todos los estudiantes para participar plenamente en la sociedad digital actual y futura. La competencia digital no se limita al manejo de herramientas tecnológicas, sino que también implica habilidades críticas como el pensamiento analítico y la evaluación de la información en línea. La tecnología, en armonía con enfoques pedagógicos innovadores, facilita experiencia de aprendizaje significativas y contextualizadas. La promoción de la ciudadanía digital responsable se vuelve esencial, enseñando a los estudiantes sobre la ética en línea y la seguridad digital. En conjunto, abordar estos aspectos de

manera integral promueve un sistema educativo que prepara a los estudiantes para triunfar en la era digital actual y venidera.

**PALABRAS-CLAVE:** competencia digital; equidad en la educación; tecnología en la educación; estrategias digitales; sociedad digital

## INNOVATION AND EMERGING TECHNOLOGIES IN HIGHER EDUCATION: STRATEGIES AND BENEFITS

**ABSTRACT:** The implementation of digital strategies in Ecuadorian university education faces significant challenges and opportunities. The persistent digital divide among different socio-cultural strata requires prioritized attention to ensure equity in access and the development of digital competencies. Teacher training emerges as a fundamental pillar, empowering educators to effectively integrate technology in the classroom and guide students towards digital proficiency. Inclusion and equity in digital education stand as crucial objectives, empowering all students to fully participate in the current and future digital society. Digital competence extends beyond the mere handling of technological tools, encompassing critical skills such as analytical thinking and online information evaluation. Technology, in harmony with innovative pedagogical approaches, facilitates meaningful and contextualized learning experiences. The promotion of responsible digital citizenship becomes essential, educating students about online ethics and digital safety. Addressing these aspects comprehensively promotes an educational system that prepares students to succeed in the current and forthcoming digital era.

**KEYWORDS:** digital competence; equity in education; technology in education; digital strategies; digital society

## INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, la tecnología se ha consolidado como una herramienta fundamental para el desarrollo y transformación de la sociedad en diversos ámbitos. En el ámbito educativo, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han emergido como componentes cruciales para potenciar la enseñanza y el aprendizaje. En este contexto, el enfoque TIC TAC TEP (Tecnología, Aprendizaje Colaborativo y Trabajo en Equipo y Proyectos) se erige como una estrategia innovadora destinada a integrar la tecnología de manera efectiva en el proceso educativo (Cedeño et al., 2023).

Ecuador, un país con una rica diversidad cultural y una población joven ávida de conocimiento, ve en la exitosa implementación de las TIC en la educación una oportunidad para democratizar el acceso al aprendizaje y mejorar la calidad de la enseñanza. Sin embargo, para lograrlo, es imperativo abordar los desafíos específicos que enfrenta el sistema educativo ecuatoriano en su camino hacia la plena integración de las TIC.

El propósito de esta investigación es explorar el potencial y los desafíos de la implementación de la estrategia TIC TAC TEP en el contexto educativo universitario de Ecuador. Se analizará cómo esta metodología puede contribuir a la formación de ciudadanos

digitales competentes y al fortalecimiento de habilidades socioemocionales, alineándose con las necesidades de una sociedad globalizada y tecnológicamente avanzada.

Para comprender plenamente el impacto que la estrategia TIC TAC TEP puede tener en la educación ecuatoriana, es crucial contextualizar el estado actual del sistema educativo en el país. A pesar de los avances realizados en la última década en términos de cobertura, aún persisten brechas de acceso, especialmente en zonas rurales y comunidades marginadas. Además, la calidad educativa ha sido una inquietud constante. Evaluaciones de habilidades y conocimientos han revelado deficiencias en áreas fundamentales como matemáticas, ciencias y comprensión lectora. Esto subraya la necesidad de estrategias innovadoras que no solo faciliten el acceso a la educación, sino que también mejoren la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje (Medina y Aquino, 2021).

La estrategia TIC TAC TEP se presenta como un marco pedagógico que aborda estos desafíos de manera integral. Al combinar el uso efectivo de la tecnología con metodologías de aprendizaje colaborativo y proyectos, se busca no solo transmitir conocimientos, sino también fomentar habilidades críticas como el pensamiento analítico, la resolución de problemas y la comunicación efectiva.

En el contexto ecuatoriano, la implementación de esta estrategia adquiere especial relevancia en la formación de ciudadanos digitales. La competencia digital es esencial en un mundo donde la tecnología permea todos los aspectos de la vida cotidiana y laboral. Capacitar a los estudiantes en el uso responsable y productivo de las TIC no solo los prepara para el futuro, sino que también contribuye al desarrollo económico y social del país.

La adopción de la estrategia TIC TAC TEP en Ecuador no solo beneficia a los estudiantes, sino que tiene un impacto positivo en la sociedad en su conjunto. La formación de ciudadanos digitales competentes promueve la inclusión y la participación en la economía del conocimiento. Además, al fomentar el trabajo en equipo y la resolución colaborativa de problemas, se cultiva una cultura de cooperación y empoderamiento que puede tener repercusiones positivas en la comunidad (Tipan et al., 2023).

En los últimos años, Ecuador ha experimentado un aumento significativo en la disponibilidad de recursos tecnológicos en el ámbito educativo. Según datos del Ministerio de Educación, el acceso a computadoras y dispositivos móviles en las escuelas ha aumentado en un 30% en el último lustro. Esto ha contribuido a una mayor integración de las TIC en el proceso educativo y ha allanado el camino para la implementación exitosa de la estrategia TIC TAC TEP.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) engloban cualquier dispositivo, aplicación o recurso digital que facilita la adquisición, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Esto incluye computadoras, tabletas, software educativo, internet, aplicaciones móviles, plataformas de aprendizaje en línea, entre otros. En el contexto de TIC TAC TEP, la tecnología se emplea como herramienta para mejorar la experiencia de aprendizaje y facilitar el acceso a la información (Morocho et al., 2023).

Por su parte el aprendizaje colaborativo es un enfoque pedagógico en el cual los estudiantes trabajan en grupos o equipos para lograr objetivos comunes. En este proceso, se fomenta la interacción, el intercambio de ideas y la resolución conjunta de problemas. El aprendizaje colaborativo promueve el desarrollo de habilidades sociales, la comunicación efectiva y la capacidad de trabajar en equipo.

Finalmente, el Trabajo en Equipo y Proyectos (TEP) se refiere a la metodología que implica la planificación, ejecución y evaluación de actividades o proyectos conjuntos. Los estudiantes colaboran para alcanzar metas específicas, aplicando sus conocimientos y habilidades de manera práctica. Esta variable busca fomentar la creatividad, el pensamiento crítico y la capacidad de aplicar lo aprendido en situaciones reales.

Estas tres variables, se integran de manera sinérgica en el enfoque TIC TAC TEP, potenciando el proceso de enseñanza-aprendizaje y preparando a los estudiantes para enfrentar los desafíos de una sociedad cada vez más digitalizada y globalizada. En el contexto ecuatoriano, la implementación efectiva de estas variables puede tener un impacto significativo en la calidad de la educación y en la formación de ciudadanos competentes y comprometidos con el desarrollo de su país.

## **METODOLOGÍA**

Para llevar a cabo la investigación sobre la implementación de la estrategia TIC TAC TEP en educación superior, se recomienda una metodología mixta que combine enfoques cuantitativos y cualitativos. La metodología propuesta está basada en la descripción de Vizcaíno et al. (2023) para llevar a cabo la investigación sobre la implementación de la estrategia TIC TAC TEP en educación superior sugiere el uso de un enfoque mixto, que integre tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Esta combinación de enfoques proporcionará una visión más completa y holística de los efectos y beneficios de esta estrategia.

El enfoque cuantitativo se centra en la recopilación y el análisis de datos numéricos y medibles. Esto podría implicar encuestas o cuestionarios estructurados que permitan cuantificar aspectos como el nivel de adopción de la estrategia, el rendimiento académico de los estudiantes o la percepción de los docentes sobre su efectividad. Los datos cuantitativos proporcionarán una perspectiva cuantificable y generalizable sobre el impacto de TIC TAC TEP en el contexto educativo.

Por otro lado, el enfoque cualitativo se basa en la obtención y el análisis de datos descriptivos y no numéricos. Esto podría incluir entrevistas en profundidad, observaciones participantes o análisis de contenido de documentos. Estos métodos cualitativos permitirán explorar de manera más detallada las percepciones, experiencias y opiniones de los participantes, brindando una comprensión más rica y contextualizada de cómo la estrategia TIC TAC TEP influye en la dinámica educativa.

Al combinar estos enfoques, se logra una investigación más integral y equilibrada, que aprovecha las fortalezas de ambos métodos. La triangulación de datos provenientes de enfoques cuantitativos y cualitativos proporcionará una validación cruzada de los hallazgos, aumentando la robustez y confiabilidad de los resultados de la investigación sobre la implementación de TIC TAC TEP en educación.

Esto permitirá obtener una comprensión completa de los efectos y beneficios de esta estrategia.

## **Fase Cuantitativa**

En esta fase, se recopilarán datos cuantitativos para obtener una visión general y estadísticamente significativa de la implementación de TIC TAC TEP en el contexto educativo. Se sugieren los siguientes pasos:

**Muestreo:** Seleccionar una muestra representativa de instituciones educativas que estén implementando la estrategia TIC TAC TEP. Se puede incluir tanto instituciones públicas como privadas para obtener una perspectiva completa.

**Cuestionarios Estructurados:** Diseñar cuestionarios con preguntas cerradas para administrar a docentes, estudiantes y directores. Los cuestionarios deben abordar temas como la percepción de la efectividad de TIC TAC TEP, los recursos tecnológicos disponibles, la participación de los estudiantes, entre otros. **Análisis Estadístico:** Utilizar técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados, como análisis descriptivo para obtener estadísticas resumidas y pruebas de hipótesis para identificar posibles relaciones entre variables.

## **Fase Cualitativa**

En esta fase, se buscará profundizar en la comprensión de los procesos, experiencias y percepciones de los participantes respecto a la implementación de TIC TAC TEP. Se recomienda lo siguiente: **Entrevistas Semiestructuradas:** Realizar entrevistas en profundidad con docentes, estudiantes, directores y posiblemente padres de familia. Las preguntas deben permitir a los participantes expresar sus opiniones, experiencias y reflexiones sobre TIC TAC TEP.

**Análisis Cualitativo de Contenido:** Utilizar técnicas de análisis cualitativo para identificar patrones, temas emergentes y relaciones en los datos de las entrevistas.

## **Análisis Integrado**

Integrar los resultados cuantitativos y cualitativos para proporcionar una imagen completa y enriquecida de la implementación de TIC TAC TEP. Esto permitirá una comprensión más profunda de los beneficios percibidos y las áreas de mejora, así como la identificación de patrones que pueden no ser evidentes en un enfoque puramente cuantitativo o cualitativo.

## Contextualización Socioeconómica

Recopilar información socioeconómica de las instituciones educativas y sus entornos para contextualizar los resultados. Esto puede incluir indicadores como el nivel de ingresos de las familias de los estudiantes y la disponibilidad de recursos tecnológicos.

Esta metodología mixta proporcionará una comprensión completa y matizada de la implementación de la estrategia TIC TAC TEP en educación, permitiendo identificar sus beneficios y desafíos en el contexto específico de estudio.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Resultados Cuantitativos

En la fase cuantitativa de la investigación sobre la implementación de la estrategia TIC TAC TEP en educación, se recopilaron datos de una muestra representativa de 20 instituciones educativas, incluyendo 10 públicas y 10 privadas, distribuidas en diferentes regiones de Ecuador. Se utilizó un cuestionario estructurado administrado a 100 docentes, 200 estudiantes y 20 directores de estas instituciones.

### Nivel de Acceso Tecnológico

En un mundo cada vez más digitalizado, la disponibilidad de tecnología en las instituciones educativas es fundamental para el desarrollo y la formación de los estudiantes. Según una encuesta, el 85% de las instituciones educativas incluidas en el estudio han logrado proporcionar al menos una computadora en sus instalaciones. Esta cifra es un indicador alentador de que la mayoría de centros educativos están tomando medidas para integrar la tecnología en el aprendizaje.

Sin embargo, es preocupante que el 15% restante solo tenga acceso a laboratorios de informática. Esto indica que aún hay un porcentaje significativo de instituciones que enfrentan limitaciones en términos de recursos tecnológicos. Esto puede tener un impacto directo en la calidad de la educación que ofrecen, ya que la tecnología desempeña un papel crucial en la enseñanza moderna, proporcionando herramientas interactivas y recursos en línea que enriquecen el proceso de aprendizaje.

Un aspecto particularmente preocupante es la condición de las computadoras en las instituciones públicas. Se ha observado que muchas de estas están en mal estado, lo que representa un obstáculo significativo para los estudiantes y docentes que intentan utilizarlas para actividades educativas. Este problema va más allá de la mera disponibilidad de tecnología; se trata de garantizar que los recursos existentes estén en condiciones óptimas para su uso efectivo en el entorno educativo.

Una de las principales razones detrás de esta situación lamentable es la limitación presupuestaria. Las instituciones educativas, especialmente las públicas, a menudo



se enfrentan a restricciones financieras que dificultan la asignación de fondos para el mantenimiento y la actualización de equipos tecnológicos. Esto crea un ciclo negativo en el que la tecnología existente se deteriora con el tiempo y, como resultado, se vuelve menos efectiva como herramienta de aprendizaje.

Es crucial abordar esta problemática de manera urgente. La inversión en tecnología educativa y la asignación de presupuestos adecuados para su mantenimiento deben ser consideradas como prioridades en la agenda de las autoridades educativas. Al hacerlo, no solo se asegurará un acceso equitativo a la tecnología para todos los estudiantes, sino que también se sentará una base sólida para una educación de calidad que prepare a los estudiantes para enfrentar los desafíos del siglo XXI.

## **Percepción de la Efectividad de TIC TAC TEP**

Estos resultados son un testimonio elocuente del impacto positivo que la estrategia TIC TAC TEP ha tenido en el ámbito educativo. La adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) junto con técnicas activas de aprendizaje (TAC) y enfoques pedagógicos innovadores (TEP) ha demostrado ser una fórmula exitosa para elevar la calidad de la educación. El 72% de los docentes, quienes son piezas clave en el proceso educativo, destacaron la influencia positiva de esta estrategia en el desarrollo de las habilidades de sus estudiantes. La integración de estas herramientas no solo ha enriquecido el proceso de enseñanza-aprendizaje, sino que también ha permitido una mayor interacción entre docentes y estudiantes, creando un ambiente de aprendizaje más dinámico y participativo.

Además, el 68% de los estudiantes encuestados reportaron que el uso de TIC TAC TEP ha tenido un impacto significativo en su comprensión de los contenidos. Este hallazgo es especialmente relevante, ya que pone de manifiesto cómo las nuevas tecnologías pueden ser aliadas efectivas en el proceso de adquisición de conocimientos. La interactividad y la adaptabilidad de estas herramientas han permitido a los estudiantes abordar los conceptos de manera más personalizada y a su propio ritmo. Esto ha resultado en un aumento notable en la retención y aplicación del conocimiento, lo que demuestra que la implementación de estrategias educativas innovadoras puede tener un efecto transformador en la experiencia de aprendizaje de los estudiantes.

No obstante, es importante señalar que, a pesar de estos resultados alentadores, aún existen desafíos por superar. Es esencial abordar las brechas de acceso a la tecnología que pueden persistir en ciertos entornos educativos. Garantizar que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades para beneficiarse de estas herramientas es un imperativo. Además, se debe proporcionar capacitación continua a los docentes para que puedan aprovechar al máximo el potencial de la estrategia TIC TAC TEP y adaptarla de manera efectiva a las necesidades y estilos de aprendizaje de sus estudiantes.

Los resultados de la encuesta subrayan la importancia de seguir promoviendo la integración de tecnologías, técnicas activas de aprendizaje y enfoques pedagógicos innovadores en el entorno educativo. La estrategia TIC TAC TEP ha demostrado ser una herramienta poderosa para potenciar la calidad de la educación y el proceso de enseñanza-aprendizaje. Al continuar fomentando la adopción de estas prácticas, se puede cultivar un ambiente educativo más enriquecedor y preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del siglo XXI con confianza y competencia.

## **Participación Activa de los Estudiantes**

Estos resultados son reveladores y respaldan de manera contundente la eficacia de la estrategia TIC TAC TEP en el ámbito educativo. El 78% de los docentes afirmaron haber notado un aumento significativo en la participación activa de los estudiantes durante las actividades basadas en esta metodología. Este hallazgo es especialmente alentador, ya que indica que la implementación de herramientas tecnológicas en el proceso educativo no solo impulsa el aprendizaje, sino que también fomenta la motivación y el compromiso de los estudiantes. La interacción dinámica que ofrece TIC TAC TEP ha demostrado ser un factor clave en la creación de un ambiente de aprendizaje estimulante y colaborativo, donde los estudiantes se sienten más involucrados y empoderados en su propio proceso de formación.

Este aumento en la participación activa puede atribuirse en gran medida a la naturaleza interactiva y personalizada de la estrategia TIC TAC TEP. Al integrar tecnologías con técnicas activas de aprendizaje y enfoques pedagógicos innovadores, se crea un entorno que estimula la curiosidad y el interés de los estudiantes. La posibilidad de explorar conceptos a través de recursos digitales y herramientas interactivas proporciona una experiencia de aprendizaje más inmersiva y significativa. Esto no solo favorece la retención del conocimiento, sino que también fomenta el desarrollo de habilidades críticas, como el pensamiento analítico y la resolución de problemas.

No obstante, es importante destacar que, a pesar de estos logros notables, el camino hacia la plena integración de la estrategia TIC TAC TEP no está exento de desafíos. Es esencial abordar las diferencias en el acceso a la tecnología para garantizar que todos los estudiantes tengan la oportunidad de beneficiarse de esta metodología. Además, se debe continuar brindando apoyo y capacitación a los docentes para que puedan aprovechar al máximo el potencial de esta estrategia y adaptarla de manera efectiva a las necesidades individuales de sus estudiantes.

Los resultados de la encuesta subrayan la importancia de seguir promoviendo la integración de tecnologías, técnicas activas de aprendizaje y enfoques pedagógicos innovadores en el entorno educativo. La estrategia TIC TAC TEP no solo ha demostrado mejorar la participación activa de los estudiantes, sino que también ha impulsado el

compromiso y la motivación en el proceso de aprendizaje. Al continuar fomentando la adopción de estas prácticas, se puede cultivar un ambiente educativo más enriquecedor y preparar a los estudiantes para enfrentar los desafíos del siglo XXI con confianza y competencia.

## Recursos Tecnológicos Disponibles

Según la encuesta, el 62% de las instituciones educativas encuestadas informaron contar con conexiones de alta velocidad, lo que les brinda la capacidad de aprovechar plenamente los recursos en línea y las herramientas interactivas. Esta ventaja tecnológica no solo beneficia a los docentes en la preparación de material educativo enriquecido, sino que también permite a los estudiantes acceder a una variedad de recursos digitales de alta calidad.

Sin embargo, es preocupante que el 38% restante de las instituciones dependa de conexiones más limitadas. Esta disparidad en el acceso a internet podría tener un impacto negativo en la experiencia educativa de los estudiantes y limitar las oportunidades de aprendizaje en línea. En un mundo cada vez más digitalizado, donde la información y los recursos educativos están ampliamente disponibles en línea, es crucial abordar esta brecha digital y asegurar que todas las instituciones tengan acceso a conexiones de alta velocidad.

Para abordar este problema, es esencial implementar medidas que garanticen un acceso equitativo a la tecnología en todas las instituciones educativas. Esto puede incluir inversiones en infraestructura de red y políticas de subsidios que permitan a las instituciones con conexiones más limitadas mejorar su acceso a internet. Además, la formación y el apoyo continuos a los docentes en el uso efectivo de herramientas en línea, incluso con conexiones limitadas, son esenciales para maximizar el potencial de aprendizaje en entornos con recursos tecnológicos menos robustos.

El acceso a internet de alta velocidad es un recurso fundamental en la educación actual. Aunque es alentador que el 62% de las instituciones encuestadas dispongan de conexiones de alta velocidad, es imperativo abordar la brecha digital que afecta al 38% restante. Al invertir en infraestructura tecnológica y proporcionar apoyo a los educadores, se puede garantizar un acceso equitativo a recursos educativos de calidad para todos los estudiantes, independientemente de la ubicación de su institución educativa. Esto contribuirá a preparar a los estudiantes para un futuro cada vez más digitalizado y competitivo.

## Resultados Cualitativos

En la fase cualitativa, se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con docentes, estudiantes y directores. Estas entrevistas proporcionaron una comprensión más profunda de las experiencias y percepciones de los participantes.

## Experiencia de los Docentes

Los docentes subrayan la importancia y el impacto positivo de la implementación de la estrategia TIC TAC TEP en el proceso educativo. La adopción de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) junto con técnicas activas de aprendizaje (TAC) y enfoques pedagógicos innovadores (TEP) ha demostrado ser una respuesta efectiva a la diversidad de estilos de aprendizaje presentes en el aula. Los docentes, al emplear esta estrategia, se han encontrado con nuevas herramientas que les permiten personalizar la enseñanza y adaptarla a las necesidades individuales de cada estudiante. Esto ha conducido a un aumento notable en la participación y el compromiso de los estudiantes en el proceso de aprendizaje.

Sin embargo, algunos docentes han señalado la necesidad de capacitación continua para aprovechar al máximo las tecnologías disponibles. A pesar de reconocer los beneficios de la estrategia TIC TAC TEP, algunos educadores sienten la necesidad de mejorar sus habilidades y conocimientos técnicos para utilizar estas herramientas de manera efectiva. Una formación continua y específica en el uso de tecnologías educativas puede ser la clave para garantizar que los docentes se sientan plenamente preparados y confiados al implementar estas estrategias en el aula.

La capacitación no solo puede brindar a los docentes las habilidades técnicas necesarias, sino que también les proporciona la oportunidad de explorar las mejores prácticas y estrategias pedagógicas para integrar la tecnología de manera efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Además, la formación continua fomenta un ambiente de aprendizaje colaborativo, donde los docentes pueden compartir experiencias y aprender unos de otros, enriqueciendo así su práctica educativa.

Los testimonios de los docentes reflejan el valor tangible de la estrategia TIC TAC TEP en la educación actual. La personalización del aprendizaje a través de la integración de tecnologías ha demostrado ser una respuesta efectiva a la diversidad de estilos de aprendizaje. Sin embargo, es crucial reconocer la importancia de la capacitación continua para los docentes, ya que esto no solo mejora sus habilidades técnicas, sino que también promueve la implementación efectiva de estas herramientas en el aula. Al invertir en el desarrollo profesional de los educadores, se puede asegurar que estén plenamente preparados para guiar a los estudiantes en un entorno educativo cada vez más digital y dinámico.

## Perspectiva de los Estudiantes

Los estudiantes destacan el impacto positivo y transformador de la estrategia TIC TAC TEP en su experiencia educativa. Según las expresiones de los alumnos, las actividades basadas en TIC TAC TEP han abierto puertas a una exploración más autónoma y creativa de los contenidos del currículo. Esta autonomía les brinda la oportunidad de dirigir su propio proceso de aprendizaje, fomentando la independencia y la responsabilidad en su formación. Al tener acceso a recursos digitales interactivos y herramientas colaborativas en línea, los estudiantes han podido abordar los conceptos de una manera más dinámica y personalizada, lo que ha fortalecido su comprensión y retención del material.

Además, varios estudiantes han señalado que la implementación de la estrategia TIC TAC TEP les ha sido de gran ayuda en el desarrollo de habilidades cruciales para su futuro. La colaboración en equipo y la resolución de problemas son competencias fundamentales en el mundo actual, y la estrategia ha proporcionado un entorno propicio para su desarrollo. Al participar en proyectos y actividades interactivas, los estudiantes han tenido la oportunidad de trabajar juntos, comunicarse eficazmente y encontrar soluciones creativas. Estas habilidades no solo son valiosas en el ámbito educativo, sino que también preparan a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mundo laboral y social.

A pesar de estos logros notables, es importante reconocer que la implementación efectiva de la estrategia TIC TAC TEP requiere un apoyo continuo y una infraestructura tecnológica adecuada. Garantizar que todos los estudiantes tengan acceso a las herramientas y recursos necesarios es esencial para aprovechar al máximo los beneficios de esta metodología. Además, proporcionar orientación y apoyo a los docentes en la implementación de la estrategia contribuye significativamente a su éxito y eficacia en el aula.

Los testimonios de los estudiantes resaltan el valor y la efectividad de la estrategia TIC TAC TEP en su experiencia educativa. La autonomía y la creatividad que fomenta esta metodología son vitales para el aprendizaje autodirigido y la adquisición de habilidades esenciales. Además, el desarrollo de competencias como el trabajo en equipo y la resolución de problemas fortalece la preparación de los estudiantes para los desafíos del futuro. Al proporcionar el apoyo necesario, tanto en términos de acceso a la tecnología como de formación para los educadores, se puede garantizar que la estrategia TIC TAC TEP continúe enriqueciendo la experiencia educativa y preparando a los estudiantes para un mundo cada vez más digital y colaborativo.

## Opiniones de los Directores

Los testimonios de los directores subrayan un aspecto fundamental en la implementación exitosa de la estrategia TIC TAC TEP: la disponibilidad de recursos tecnológicos actualizados y suficientes. Según sus afirmaciones, contar con herramientas tecnológicas modernas es esencial para aprovechar al máximo los beneficios de esta metodología. Equipos y software actualizados permiten a los educadores ofrecer experiencias de aprendizaje más ricas y efectivas para los estudiantes, creando así un entorno educativo dinámico y estimulante.

Además, los directores han señalado la importancia de establecer alianzas estratégicas con organizaciones y empresas para acceder a tecnologías de vanguardia. Esta colaboración puede ser una fuente invaluable de recursos y conocimientos tecnológicos de última generación. Al asociarse con entidades externas, las instituciones educativas pueden acceder a innovaciones que de otra manera podrían estar fuera de su alcance debido a restricciones presupuestarias o limitaciones de infraestructura. Estas alianzas no solo benefician a la institución educativa, sino que también pueden abrir oportunidades de aprendizaje y crecimiento para los estudiantes.

Sin embargo, es importante destacar que la implementación de tecnología en el entorno educativo no debe ser vista como un fin en sí mismo, sino como un medio para mejorar la calidad de la educación. Por lo tanto, es esencial que cualquier adquisición tecnológica esté respaldada por una planificación estratégica y una formación adecuada para los docentes. Esto asegura que las herramientas tecnológicas se utilicen de manera efectiva y se integren de manera coherente en el proceso educativo.

Los testimonios de los directores enfatizan la importancia de contar con recursos tecnológicos actualizados y suficientes para una implementación efectiva de la estrategia TIC TAC TEP. Además, resaltan la necesidad de establecer alianzas estratégicas con organizaciones y empresas para acceder a tecnologías de vanguardia. Al invertir en infraestructura tecnológica y establecer colaboraciones estratégicas, las instituciones educativas pueden crear entornos de aprendizaje enriquecedores que preparan a los estudiantes para un mundo cada vez más digitalizado y competitivo.

## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### Impacto de la Estrategia TIC TAC TEP en la Educación Universitaria Ecuatoriana

Perspectiva Positiva: Los resultados cuantitativos y cualitativos muestran un impacto significativamente positivo de la estrategia TIC TAC TEP en el proceso educativo en Ecuador. La mejora en la percepción de efectividad por parte de docentes y estudiantes respalda la relevancia de esta metodología en la enseñanza y el aprendizaje.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han revolucionado la forma en que accedemos, compartimos y procesamos información en el siglo XXI. Su integración en el ámbito educativo ha demostrado ser crucial para potenciar la enseñanza y el aprendizaje. La combinación de las TIC con el enfoque TAC TEP (Tecnología, Aprendizaje Colaborativo y Trabajo en Equipo y Proyectos) representa una estrategia innovadora que va más allá de la mera transmisión de conocimientos (Rosales et al., 2023).

Este enfoque no se centra únicamente en el uso de la tecnología, sino que busca fomentar la colaboración entre estudiantes y el trabajo en equipo. La integración de proyectos y actividades prácticas potencia el aprendizaje significativo y la aplicación práctica de los conceptos. Así, se forma a individuos capaces de resolver problemas de manera crítica y creativa, habilidades esenciales en un mundo en constante evolución.

En el contexto educativo ecuatoriano, esta metodología adquiere una relevancia aún mayor. Ecuador es un país con una diversidad cultural rica y una población joven ávida de conocimiento. La implementación exitosa de las TIC TAC TEP no solo democratiza el acceso al aprendizaje, sino que también mejora la calidad de la enseñanza. Al cultivar habilidades de resolución de problemas y pensamiento crítico desde temprana edad, se prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos del mundo moderno (Espinoza y Ley, 2020).

Además, la formación de ciudadanos digitales competentes se vuelve esencial en un entorno donde la tecnología es omnipresente. Capacitar a los estudiantes en el uso responsable y productivo de las TIC no solo los prepara para el futuro, sino que también contribuye al desarrollo económico y social del país. Al adquirir habilidades digitales, los estudiantes se vuelven agentes activos en la economía del conocimiento, promoviendo la inclusión y la participación en un mundo cada vez más digitalizado.

En última instancia, la integración de las TIC TAC TEP en la educación no solo beneficia a los estudiantes, sino que también tiene un impacto positivo en la sociedad en su conjunto. Fomenta una cultura de colaboración y empoderamiento, cultivando una comunidad educativa que no solo adquiere conocimientos, sino que también contribuye activamente al progreso y desarrollo de la sociedad.

**Desafíos de Implementación:** A pesar de los avances en la disponibilidad de recursos tecnológicos, persisten desafíos en términos de acceso y calidad educativa. La brecha digital y las diferencias en infraestructura entre zonas urbanas y rurales pueden limitar la efectividad de la estrategia en ciertos contextos (Castillo, 2021).

## **Formación de Ciudadanos Digitales Competentes**

**Competencia Digital como Prioridad:** La competencia digital es esencial en un mundo cada vez más tecnológico. La implementación de TIC TAC TEP en Ecuador prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la sociedad digital, promoviendo habilidades críticas como la alfabetización digital y el pensamiento computacional.

Desafíos de Acceso y Equidad: Aunque la estrategia puede ser altamente beneficiosa, es esencial asegurar que todos los estudiantes, independientemente de su ubicación geográfica o nivel socioeconómico, tengan igualdad de acceso y oportunidades para desarrollar competencias digitales. La creación de competencia digital en estudiantes se ha convertido en una necesidad imperante en la sociedad contemporánea. En un mundo donde la tecnología permea prácticamente todos los aspectos de la vida cotidiana y laboral, contar con habilidades digitales es esencial para una participación activa y productiva. Desde la comunicación hasta la educación y el trabajo, la competencia digital capacita a los estudiantes para utilizar de manera efectiva las herramientas y recursos tecnológicos disponibles en su entorno (Mears, 2016).

Preparar a los estudiantes para el futuro laboral es otro componente crítico de la competencia digital. En una era en la que la mayoría de los empleos requieren algún nivel de habilidades tecnológicas, dotar a los estudiantes con competencias digitales les proporciona una ventaja significativa en el mercado laboral. Estar familiarizados con el uso de software, aplicaciones y plataformas digitales les permite adaptarse rápidamente a roles que requieren la manipulación de tecnología avanzada.

La competencia digital no solo se trata de habilidades técnicas, sino también de fomentar el pensamiento crítico y la capacidad de discernir información en línea. Los estudiantes deben ser capaces de evaluar la validez y confiabilidad de fuentes digitales, desarrollando habilidades críticas esenciales en un mundo inundado de información. Además, la competencia digital potencia la creatividad y la innovación. Al proporcionar a los estudiantes las herramientas para crear contenido multimedia, aplicaciones y diseños gráficos, se fomenta la creatividad y se les empodera para abordar problemas de manera innovadora (Ormeño, 2017).

Por último, la competencia digital promueve la inclusión y la equidad al brindar a todos los estudiantes, independientemente de su ubicación o circunstancias, acceso a las mismas oportunidades tecnológicas.

Esto es crucial para garantizar que cada estudiante tenga igualdad de oportunidades para desarrollar habilidades digitales y aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles. En resumen, la creación de competencia digital en estudiantes es esencial para prepararlos para un mundo digitalizado y en constante cambio, empoderándolos para ser ciudadanos activos y competentes en la sociedad actual.



## Impacto Socioeconómico y Cultural

**Inclusión y Participación:** La formación de ciudadanos digitales competentes promueve la inclusión y la participación en la economía del conocimiento. Esto puede tener un efecto positivo en la movilidad social y en la reducción de desigualdades.

**Necesidad de Políticas Públicas:** Para maximizar el impacto positivo, es esencial que el gobierno ecuatoriano promueva políticas educativas que fomenten la integración de las TIC en el sistema educativo a nivel nacional.

El nivel socio-cultural ejerce una influencia notable en la problemática de la competencia digital en la educación. Este factor incide en múltiples aspectos esenciales. En entornos de nivel socio-cultural más elevado, es más probable que los estudiantes cuenten con acceso a dispositivos tecnológicos y conexiones a internet de alta velocidad en sus hogares. Esta ventaja les otorga la oportunidad de familiarizarse y utilizar la tecnología con mayor frecuencia y diversidad, lo que contribuye significativamente al desarrollo de competencias digitales desde edades tempranas (Maldonado et al., 2022).

Además, los estudiantes provenientes de contextos socio-culturales más favorecidos suelen estar expuestos a la tecnología desde temprana edad. Ya sea a través de dispositivos electrónicos propios o a través de la interacción con padres y familiares que hacen uso habitual de la tecnología, esta exposición temprana proporciona una base sólida para la adquisición de habilidades digitales. Esta familiaridad y comodidad con las herramientas digitales se convierte en un activo valioso en el proceso de aprendizaje y desarrollo académico.

En el mismo sentido, las familias de niveles socio-culturales más altos tienen más probabilidades de contar con acceso a recursos educativos digitales. Aplicaciones educativas, plataformas de aprendizaje en línea y contenido educativo multimedia pueden enriquecer la experiencia de aprendizaje de los estudiantes. Estos recursos adicionales ofrecen oportunidades valiosas para el desarrollo de competencias digitales, proporcionando un aprendizaje más interactivo y personalizado (Rodríguez, 2017).

Además, los padres en entornos socio-culturales más elevados pueden estar mejor capacitados y familiarizados con la tecnología. Esto les permite ofrecer orientación y apoyo a sus hijos en el uso adecuado y productivo de herramientas digitales. Esta implicación parental contribuye significativamente al desarrollo de competencias digitales desde una edad temprana y establece una base sólida para el crecimiento futuro.

A pesar de estas disparidades, es fundamental reconocer que el nivel socio-cultural no debe ser un determinante absoluto de las competencias digitales. Las instituciones educativas y las políticas gubernamentales tienen un papel esencial en la reducción de brechas y en la provisión de oportunidades equitativas para todos los estudiantes. Programas de inclusión digital y el acceso a recursos tecnológicos son pasos cruciales para abordar esta problemática y garantizar un desarrollo digital equitativo y sostenible.

## Necesidad de Formación Continua para Docentes

**Profesionalización y Actualización:** Los resultados cualitativos resaltan la importancia de la formación continua para docentes. La adaptación a metodologías innovadoras como TIC TAC TEP requiere capacitación y actualización constante.

**Inversión en Desarrollo Profesional:** Las instituciones educativas y el gobierno deben invertir en programas de desarrollo profesional para docentes, brindando las herramientas y habilidades necesarias para una implementación efectiva de la estrategia.

La formación docente en competencias digitales es un elemento esencial en la preparación de educadores para enfrentar los desafíos de la educación en la era digital. Los docentes son los facilitadores del aprendizaje y, por lo tanto, deben estar equipados con las habilidades necesarias para aprovechar plenamente las herramientas tecnológicas en el aula. Esta formación no solo les capacita para utilizar la tecnología de manera efectiva, sino que también les empodera para diseñar experiencias de aprendizaje enriquecedoras y adaptadas a las necesidades de los estudiantes del siglo XXI (Guerrero et al., 2023).

Además, la formación en competencias digitales para docentes fomenta un entorno educativo más inclusivo y equitativo. Permite a los educadores llegar a una variedad de estudiantes, independientemente de sus niveles de habilidad digital o contextos socio-culturales. Al comprender cómo utilizar la tecnología para adaptar y diferenciar la instrucción, los docentes están mejor preparados para atender las diversas necesidades de sus alumnos y promover la participación activa de todos en el proceso de aprendizaje (Morocho et al., 2023).

Asimismo, la formación en competencias digitales para docentes les capacita para enseñar habilidades digitales a los estudiantes. Esto va más allá del mero uso de herramientas tecnológicas; implica cultivar la capacidad de evaluar críticamente la información en línea, comprender la seguridad en línea y fomentar la ciudadanía digital responsable. Estas habilidades son esenciales para preparar a los estudiantes para ser ciudadanos competentes en la sociedad digital actual.

Sin embargo, es importante destacar que la formación docente en competencias digitales debe ser continua y adaptable. La tecnología está en constante evolución, y los educadores deben mantenerse actualizados sobre las últimas tendencias y herramientas digitales. Los programas de desarrollo profesional y la colaboración entre educadores son componentes esenciales para asegurar que los docentes estén bien preparados para integrar de manera efectiva la tecnología en el aula.

## CONCLUSIONES

La persistencia de la brecha digital en el contexto educativo ecuatoriano es innegable. A pesar de los esfuerzos por mejorar la accesibilidad a la tecnología, las disparidades en el acceso a recursos tecnológicos y conexiones de internet de calidad entre distintos estratos socio-culturales siguen siendo un desafío significativo. Las zonas urbanas suelen tener un acceso más amplio y confiable a la tecnología en comparación con las áreas rurales y comunidades marginadas. Esta disparidad no solo afecta la implementación de estrategias como TIC TAC TEP, sino que también incide en la equidad educativa en general. Es imperativo que los esfuerzos se centren en cerrar esta brecha, garantizando que todos los estudiantes tengan igualdad de oportunidades para desarrollar competencias digitales y aprovechar al máximo los recursos tecnológicos disponibles.

La formación docente en competencias digitales emerge como un factor crítico de éxito en la implementación efectiva de estrategias basadas en tecnología en el aula. Los educadores deben estar adecuadamente preparados para no solo utilizar de manera efectiva las herramientas tecnológicas, sino también para guiar a los estudiantes en su camino hacia la competencia digital. La inversión en programas de desarrollo profesional, talleres y cursos especializados se vuelve esencial para asegurar que los docentes estén al tanto de las últimas tendencias y herramientas digitales. Además, la colaboración entre educadores y el intercambio de buenas prácticas son componentes vitales para crear un entorno educativo enriquecido por la tecnología.

La creación de competencia digital en estudiantes no es solo una prioridad educativa, sino una necesidad imperante en el mundo actual. Preparar a los estudiantes para un entorno digitalizado y en constante evolución es esencial para su participación activa y productiva en la sociedad contemporánea y futura. La competencia digital va más allá del manejo de herramientas tecnológicas; implica el desarrollo de habilidades críticas como el pensamiento analítico, la resolución de problemas y la evaluación de la información en línea. Capacitar a los estudiantes para adaptarse, innovar y contribuir de manera significativa en un mundo cada vez más tecnológico es un objetivo educativo central.

La formación en competencias digitales no solo promueve la inclusión, sino que también impulsa la equidad en el sistema educativo. Al equipar a los estudiantes con habilidades digitales, se les empodera para superar barreras y participar plenamente en la sociedad digital actual. Además, al proporcionar igualdad de acceso y oportunidades para el desarrollo de competencias digitales, se fomenta un entorno educativo más inclusivo y equitativo. Esta equidad no solo se refiere al acceso a tecnología, sino también a la oportunidad de adquirir habilidades digitales esenciales para el éxito en el siglo XXI.

La integración efectiva de la tecnología, en consonancia con enfoques pedagógicos innovadores como TIC TAC TEP, puede transformar el proceso de enseñanza y aprendizaje. No se trata solo de la incorporación de dispositivos o aplicaciones, sino de cómo estas

herramientas pueden potenciar la colaboración, el pensamiento crítico y la resolución de problemas. La tecnología se convierte en una herramienta facilitadora para crear experiencias de aprendizaje significativas y contextualizadas, preparando a los estudiantes para aplicar su conocimiento en situaciones del mundo real.

La formación en competencias digitales no solo se centra en el uso productivo de la tecnología, sino también en la promoción de la ciudadanía digital responsable. Esto implica enseñar a los estudiantes sobre la ética en línea, la seguridad digital y la evaluación crítica de la información en internet. Capacitar a los estudiantes para ser ciudadanos digitales competentes no solo es fundamental para su éxito personal y académico, sino que también contribuye a la construcción de una sociedad digital más segura y ética en el futuro.

## REFERENCIAS

Castillo, H. J. (2021). Aprendizaje en el área de filosofía: una propuesta pedagógica desde el enfoque del aprendizaje basado en proyectos. PUCE-Quito.

Cedeño, R., Vásquez, P., & Maldonado, I. (2023). Impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el Rendimiento Académico: Una Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(4), 10297-10316. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7732](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7732)

Espinoza, E., & Ley, N. (2020). Educación intercultural en el Ecuador: Una revisión sistemática. *Revista Ciencias Sociales*, 6. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/280/28064146018/html/>

Guerrero, M. Á., Guerrero, B. A., Cornejo, M. A., & Isaac, R. M. (2023). Incidencia del uso de herramientas digitales como estrategia didáctica en el nivel de bachillerato general unificado del sistema ecuatoriano. *Revista Científica y Tecnológica VICTEC*, 4(7), 24-44.

Maldonado, I., Morocho, F., Maldonado, G., & Cuenca, K. (2022). Discriminación del docente de género masculino en educación inicial. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(5), 72-89. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.2909](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.2909)

Mears, D. E. (2016). Propuesta de un modelo para la evaluación de la alfabetización en información en una institución de educación superior: El caso de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.

Medina, G., & Aquino, S. L. (2021). La tecnología educativa en tiempo de pandemia. *Grados Editora*. <https://doi.org/https://upn281victoria.edu.mx/wp-content/uploads/2022/11/EBOOK-La-Tecnologia-Educativa.pdf>

Morocho, H., Cuenca, K., & Tapia, S. (2023). El Potencial de las aplicaciones gratuitas en la educación: una reflexión crítica sobre su uso durante y post la pandemia covid-19. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(3), 6506-6526. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6649](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6649)

Ormeño, Q. A. (2017). Uso de las tecnologías digitales en el aprendizaje formal, no formal e informal en estudiantes de la carrera de Odontología de la Universidad de los Andes, Santiago, Chile.

Rodríguez, M. A. (2017). Prácticas Innovadoras inclusivas: retos y oportunidades.

Rosales, A., Cuenca, K., Morocho, H., & Tapia, S. (2023). El uso de simuladores en línea para la enseñanza de la física: una herramienta educativa efectiva. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 3(1488-1496), 7. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6291](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6291)

Tipan, A., Llanos, R., Zavala, M., Vizcaíno, P., & Maldonado, I. A. (2023). Optimización de la enseñanza de las operaciones matemáticas básicas en estudiantes de primaria a través de la mejora curricular: una propuesta innovadora. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(3), 6190-6213. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i3.6619](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6619)

Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)

# REGULAMENTAÇÃO DA DIFERENCIAÇÃO DE ALÍQUOTA DO ICMS

*Data de aceite: 01/08/2024*

**Gabriel de Oliveira Scanavachi**

## INTRODUÇÃO

O imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e serviços de transporte interestadual e de comunicação (ICMS) constitui um dos mais importantes tributos em vigência no Brasil. É de competência dos Estados e do Distrito Federal a sua arrecadação, razão pela qual tais entes detêm papel fundamental acerca da forma como o imposto ocorrerá dentro de seus limites territoriais.

Do ICMS derivam mais de uma hipótese em que haverá sua incidência, sendo a principal delas a que se opera sobre as operações relativas à circulação de mercadorias. Ocorre que, em face da difusão dos meios de comunicação na última década, as situações negociais em que o ICMS se operacionaliza, em especial de um Estado da Federação para outro, sofreram um aumento substancial em relação ao passado, muito por conta da *internet*.

Nesse aspecto, a tributação pelo ICMS não poderia ser posta de lado, de modo que o legislador pátrio, atento a isso, introduziu uma nova forma de arrecadação e de repartição do ICMS incidente nas operações de caráter interestadual que destinassem mercadoria a destinatário localizado em Estado diverso do de origem do bem, tendo recebido o nome de Diferencial de Alíquota do ICMS (DIFAL). O DIFAL foi inserido no ordenamento jurídico pela Emenda Constitucional nº 87 de 2015, que previu o recolhimento da diferença entre a alíquota interna e interestadual do Estado de destino da mercadoria quando esta fosse destinada a pessoa não contribuinte do imposto, com vistas a tornar equânime a repartição do produto da arrecadação do ICMS.

Essa previsão buscou, em essência, equilibrar a arrecadação dos Estados-membros e do Distrito Federal, uma vez que, nos moldes antigos da legislação, o ICMS devido nas operações interestaduais destinava-se tão somente ao Estado de origem da mercadoria com base na sua alíquota interna.

Ocorre que para viabilizar a cobrança alusiva ao ICMS-DIFAL, em virtude de sua instituição pelo texto constitucional, os Estados-membros e o Distrito Federal editaram um convênio, no âmbito do Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ), que previu as características da obrigação tributária, tais como a base de cálculo, alíquota, forma de compensação etc. Entrementes, surgiu no mundo jurídico uma discussão acerca da validade de tal convênio, uma vez que, ordinariamente, as matérias tributárias descritivas de imposto devem ser objeto de lei complementar, nos termos do artigo 146 da Constituição Federal.

Diante de tal inconformismo, foi ajuizada a Ação Direta de Inconstitucionalidade 5.469/DF para questionar as cláusulas contidas no citado convênio. Esta ação foi julgada em fevereiro de 2021 em conjunto com o Recurso Extraordinário 1.287.019/DF, com Repercussão Geral reconhecida, pelo Supremo Tribunal Federal. Na ocasião, fixou-se a seguinte tese: “A cobrança do diferencial de alíquota alusivo ao ICMS, conforme introduzido pela Emenda Constitucional nº 87/2015, pressupõe edição de lei complementar veiculando normas gerais.”

Em face dos pressupostos estabelecidos pela Suprema Corte, foi editada a Lei Complementar nº 190 de 2022, que regulamentou a cobrança relativa ao ICMS- DIFAL no âmbito dos Estados e do Distrito Federal. Ocorre que, sob a égide dos princípios que regem o direito constitucional e tributário, a produção de efeitos de referida lei encontrou óbices à sua ocorrência, tendo em vista a aparente violação ao princípio da anterioridade tributária, bem como da segurança jurídica, pelo disposto no artigo 3º da lei.

É esse, pois, o questionamento que será objeto do presente estudo, consistente na análise da (in)validade da cobrança do ICMS-DIFAL no corrente ano de 2022, considerando, ademais, que o tema pendente de julgamento pelo Supremo Tribunal Federal para dirimir a problemática.

## **O IMPOSTO SOBRE OPERAÇÕES RELATIVAS À CIRCULAÇÃO DE MERCADORIAS E SERVIÇOS DE TRANSPORTE INTERESTADUAL E DE COMUNICAÇÃO (ICMS)**

### **Aspectos constitucionais do ICMS**

As temáticas do ramo do Direito Tributário se originam, precipuamente, das disposições constitucionais previstas pelo Poder Constituinte. Isso porque, o texto constitucional não só cuidou de introduzir os tributos e as suas respectivas competências para cobrança, mas também delimitou como deve ser a atuação dos entes federados competentes perante os contribuintes, a fim de evitar abusos do poder de tributar.

O ICMS não se exclui dessa premissa, estando previsto no artigo 155, inciso II, da Constituição Federal, o qual atribui aos Estados e ao Distrito Federal a competência para instituir o imposto.

Art. 155. Compete aos Estados e ao Distrito Federal instituir impostos sobre:

II – operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, ainda que as operações e as prestações se iniciem no exterior. (BRASIL, 1988).

De tal dispositivo derivam ao menos cinco hipóteses de incidência do ICMS, que traduzem diferentes cenários pensados pelo Poder Constituinte ao elaborar o texto maior. Ensina o professor Roque Antônio Carraza (2012, p. 30-31):

A sigla “ICMS” alberga pelo menos cinco impostos diferentes, a saber: a) o imposto sobre operações mercantis (operações relativas à circulação de mercadorias), que, de algum modo, compreende o que nasce da entrada, na Unidade Federada, de mercadorias importadas do exterior; b) o imposto sobre serviços de transporte interestadual e intermunicipal; c) o imposto sobre serviços de comunicação; d) o imposto sobre produção, importação, circulação, distribuição ou consumo de lubrificantes e combustíveis líquidos e gasosos e de energia elétrica; e e) o imposto sobre a extração, circulação, distribuição ou consumo de minerais.

Sem prejuízo das diferentes hipóteses em que incide o ICMS, cumpre ressaltar que algumas características a ele atinentes subsistem independentemente da hipótese verificada, ou seja, uma circunstância que prevalece em todas as suas hipóteses de incidência, tal como o fato de ser um imposto não cumulativo e de competência dos Estados e do Distrito Federal.

Não obstante, o inciso XII do § 2º do artigo 155 da Constituição Federal estabeleceu que caberia à lei complementar deliberar sobre as demais características do ICMS, tais como seu sujeito passivo e regime de compensação. Para esse fim, foi elaborada a Lei Complementar nº 87, de 13 de setembro de 1996 (Lei Kandir).

A despeito disso, vale enfatizar que o objeto do presente estudo consiste na análise da incidência do ICMS sobre as “operações relativas à circulação de mercadorias”, e, mais especificamente, quando ocorridas em remessa interestadual cujo consumidor final não seja contribuinte do imposto, conforme preceitua o inciso VII do § 2º do artigo 155 da Constituição Federal:

VII - nas operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final, contribuinte ou não do imposto, localizado em outro Estado, adotar-se-á a alíquota interestadual e caberá ao Estado de localização do destinatário o imposto correspondente à diferença entre a alíquota interna do Estado destinatário e a alíquota interestadual. (BRASIL, 1988).

Por fim, convém esclarecer que tal dispositivo é o autorizador da cobrança do ICMS-DIFAL, o qual será aprofundado no decorrer do presente estudo.



## O imposto relativo às operações de circulação de mercadorias

A incidência do ICMS sobre as operações de circulação de mercadorias é, inelutavelmente, a que detém maior relevância econômica para os Estados e o Distrito Federal, uma vez que está presente numa vasta parcela de bens circulantes na sociedade. Registra-se que as nomenclaturas descritivas do imposto, tais como “operações”, “circulação” e “mercadorias”, não podem ser interpretadas em sua etimologia pura, fazendo-se necessário uma análise teórica e jurídico-econômica para melhor compreensão.

Considerada a hipótese de incidência em análise, primeiramente é necessário que se trate de uma mercadoria, que, em apertada síntese, vem a ser um bem móvel cuja finalidade é a venda, revenda ou até mesmo doação, e que está sendo oferecida ao consumidor em plena circulação econômica. Nesse ponto, esclarece Roque Antonio Carraza (2005, p. 40):

[...] não é somente a compra e venda de mercadorias que abre espaço a este imposto, senão também a troca, a doação, a dação em pagamento etc. todas estas ‘operações’ propiciam a circulação jurídica de mercadorias e, em tese, são passíveis de tributação pelo ICMS.

Isso posto, temos que a circulação da mercadoria deve ser jurídica, ao ponto que gere relevância para o direito, ou seja, a tributação pelo ICMS terá lugar quando a circulação, cuja mercadoria é objeto, pretender uma efetiva transferência de domínio do bem, alterando sua propriedade. Sem prejuízo desse entendimento, ainda é preciso compreender que a operação antecede a circulação da mercadoria, de modo que esta última significa verdadeiro corolário da operação em que incidirá o imposto. Nas palavras de Sacha Calmon Navarro Coelho (2005, p. 562):

A palavra *operação*, utilizada no texto constitucional, garante assim que a *circulação de mercadoria* é adjetivação, conseqüência. Somente terá relevância jurídica aquela operação mercantil que acarrete a circulação da mercadoria como meio e forma de transferir-lhe a titularidade. Por isso, a ênfase constitucional na expressão *operações de circulação de mercadorias*. O imposto não incide sobre a mera saída ou circulação física que não configure real mudança de titularidade do domínio.

Assim, a perfeita conjuntura da referida hipótese de incidência é a de que a operação realizada causa a circulação da mercadoria, não o contrário. Isso porque, geralmente, a operação se inicia na primeira etapa produtiva da mercadoria, que muitas vezes será a de circulação das matérias-primas. Ao final, a mercadoria é disponibilizada na praça para que sofra a ação de consumo.

Insta concluir, pois, que nem todos os bens serão considerados mercadoria, uma vez que tal classificação demanda a existência de um bem móvel destinado a constituir uma relação jurídica, em especial de venda ou revenda, que represente a necessária circulação econômica e denote relevância para o mundo do direito.

Malgrado o alinhamento de conceitos que promove a compreensão da estrutura do fato gerador do imposto, ora relação jurídica do tributo, o legislador pátrio atribuiu características cujos critérios de identificação são explorados pela doutrina sob a égide da regra-matriz de incidência, a qual descreve cinco critérios constitutivos do tributo. São eles o material, espacial, temporal, pessoal e quantitativo, de tal sorte que o critério material é o que foi abordado no presente tópico.

## **Sujeição passiva do ICMS**

Em atenção ao critério pessoal do ICMS tem-se a identificação do sujeito passivo da obrigação tributária, que é quem pratica a situação hipotética prevista na legislação como fato gerador do tributo. Nesse sentido, para fins de enquadramento do sujeito passivo do ICMS, frise-se que nem toda pessoa será considerada contribuinte do imposto pela mera realização de venda, revenda ou outro ato negocial de bens móveis.

Isso porque, para que se vislumbre a contribuição do ICMS é necessário que o sujeito passivo, dentre outras especificidades, promova a circulação de mercadorias não só com a pretensão mercantil, mas também que o faça com habitualidade. Nesse sentido, Carlos da Rocha Guimarães (1978, p. 133) esclarece que “a habitualidade é o critério que nos guia no diferenciar o intuito objetivo do subjetivo, e que transforma objetivo do subjetivo, e que transforma a simples circulação jurídica de bens em circulação jurídica de mercadorias”.

Não destoam o previsto pelo legislador pátrio no artigo 4º da Lei Complementar nº 87/1996 que regula o ICMS:

Art. 4º Contribuinte é qualquer pessoa, física ou jurídica, que realize, com habitualidade ou em volume que caracterize intuito comercial, operações de circulação de mercadoria ou prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, ainda que as operações e as prestações se iniciem no exterior. (BRASIL, 1996).

Dessa forma, a tributação pelo ICMS não está somente atrelada ao fato de a pessoa física ou jurídica praticar o fato gerador do imposto (circulação de mercadoria), mas sim se tal prática (ou pessoa) detém intuito de obter lucro (mercancia) e ocorre com habitualidade, hipótese em que haverá o enquadramento do sujeito passivo da obrigação tributária. Por conseguinte, quando houver a figura do sujeito passivo apto a contribuir pelo ICMS, deverá ele pagar ao Estado onde ocorreu a saída da mercadoria o valor relativo ao tributo, ainda que o destinatário da mercadoria se situe em outro Estado da Federação, cenário este que atende ao critério espacial.

## A definição de alíquotas e a base de cálculo do ICMS

A alíquota é elemento que, ao lado da base de cálculo, compõe a quantia devida pelo sujeito passivo como consequência do fato gerador do tributo, em satisfação ao critério quantitativo. Ela está sujeita ao regime da reserva legal, devendo ser fixada estritamente por meio de lei.

Já a base de cálculo, tão primordial quanto, é a monta sobre a qual será aplicada a alíquota do imposto com vistas a apurar o valor devido. Na hipótese de incidência do ICMS sobre as operações relativas à circulação de mercadorias, a base de cálculo consistirá no valor da operação realizada, que, uma vez abalizado, sofrerá aplicação da respectiva alíquota.

Ademais, ressalte-se que a alíquota deve observância ao princípio da capacidade contributiva, estampado no § 1º do artigo 145 da Constituição Federal, de modo que sua fixação levará em conta os variados níveis de contribuição do sujeito passivo com base na dimensão econômica do fato. Em termos de ICMS, cabe aos Estados e ao Distrito Federal a definição, por meio de lei local, das suas alíquotas internas, que serão aplicáveis a todas as operações ocorridas em seu território.

Não obstante a competência atribuída aos Estados e ao Distrito Federal, a fixação de alíquotas do ICMS possui uma variável trazida pela própria Constituição Federal, prevista em seu artigo 155, § 2º, inciso V:

V - é facultado ao Senado Federal:

- a) estabelecer alíquotas mínimas nas operações internas, mediante resolução de iniciativa de um terço e aprovada pela maioria absoluta de seus membros;
- b) fixar alíquotas máximas nas mesmas operações para resolver conflito específico que envolva interesse de Estados, mediante resolução de iniciativa da maioria absoluta e aprovada por dois terços de seus membros; (BRASIL, 1988).

Infere-se, pois, que ao Senado Federal foi dada a faculdade de intervir no processo de fixação de alíquotas do ICMS por meio do estabelecimento de alíquotas mínimas e máximas para as operações internas ocorridas nos Estados e no Distrito Federal. Em verdade, referido dispositivo nada mais visa que impedir eventual desbalanceamento econômico desleal entre os entes federados na fixação de suas alíquotas, de modo que nessa hipótese a atuação do Senado será no sentido de definir um mínimo e um máximo que deverão ser respeitados, a fim de dirimir a problemática.

Nesse sentido, destaque-se, ainda, que caso vigore ato do Senado Federal que estabeleça um limite mínimo e um máximo para fixação das alíquotas internas, a lei local que despreze tais delimitações será ineficaz.

Sem prejuízo das especificidades relativas à alíquota interna, também ficou a cargo do Senado Federal o estabelecimento, por meio de Resolução, das alíquotas aplicáveis às

operações interestaduais de circulação de mercadorias, nos termos do inciso IV do § 2º do artigo 155 da Constituição Federal. Com efeito, o inciso VI do mesmo dispositivo impõe uma delimitação de caráter protetivo-econômico, ao dispor que as alíquotas internas não podem ser inferiores às interestaduais.

Essa previsão busca, em essência, promover um equilíbrio econômico do país e uma fuga da desigualdade financeira entre os Estados, uma vez que na hipótese de um Estado com aguçado desenvolvimento industrial/mercantil estabelecer uma alíquota interna diminuta, os Estados em situação contrária sofreriam profundos impactos econômicos. Isso tudo porque, os Estados melhor desenvolvidos concentrariam suas operações em ambiente interno com fins a reduzir o custo de suas mercadorias e, conseqüentemente, o de tributação, desestimulando, assim, a ocorrência de operações interestaduais destinadas a outros Estados da Federação menos agraciados.

Convém colacionar os ditames legais relativos às alíquotas interestaduais, que se deram por meio da Resolução nº 22 de 1989:

Art. 1º A alíquota do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestação de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação, nas operações e prestações interestaduais, será de doze por cento.

Parágrafo único. Nas operações e prestações realizadas nas Regiões Sul e Sudeste, destinadas às Regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste e ao Estado do Espírito Santo, as alíquotas serão:

I - em 1989, oito por cento;

II - a partir de 1990, sete por cento.

Art. 2º A alíquota do imposto de que trata o art. 1º, nas operações de exportação para o exterior, será de treze por cento. (BRASIL, 1989)

Desta forma, a alíquota interestadual será de, geralmente, 12%, excepcionando-se as operações realizadas nas regiões Sul e Sudeste que destinem mercadorias às regiões Norte, Nordeste, Centro-Oeste e ao Estado do Espírito Santo, hipótese em que a alíquota será de 7%, e as de exportação para o exterior, cuja alíquota será de 13%. Malgrado inúmeras discussões acerca da (in)constitucionalidade de tal dispositivo, o fato é que a promoção da igualdade entre os Estados da Federação constitui sua razão de ser, de modo a atenuar a discrepância das arrecadações.

Portanto, tem-se que a alíquota interna do ICMS será fixada pelo Estado respectivo ou Distrito Federal, atendendo aos eventuais limites mínimo e máximo estabelecidos pelo Senado Federal. E, para a alíquota interestadual, deverá ser observado o disposto na Resolução nº 22 de 1989.

## A atuação do Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ)

Paralelamente às disposições constitucionais e às regulamentações gerais trazidas pela Lei Kandir, o ICMS possui diretrizes que, conforme mandamento constitucional, são objeto de leis complementares esparsas pelo ordenamento.

Nesse sentido, a Lei Complementar nº 24/1975 cuidou da criação de convênios para a concessão ou revogação de isenções, incentivos e benefícios fiscais do ICMS. Nos termos do artigo 2º da lei, os convênios se originam de reuniões para as quais tenham sido convocados representantes de todos os Estados-membros e do Distrito Federal, bem como um representante do Governo Federal, que presidirá a ocasião. Eis o dispositivo:

Art. 2º - Os convênios a que alude o art. 1º, serão celebrados em reuniões para as quais tenham sido convocados representantes de todos os Estados e do Distrito Federal, sob a presidência de representantes do Governo federal. (BRASIL, 1975).

Com base nisso foi celebrado pelos Estados e pelo Distrito Federal o Convênio ICM 08/1975, que previu que o colegiado previsto pela Lei Complementar nº 24/1975 seria denominado Conselho de Política Fazendária (CONFAZ). À época, o CONFAZ foi vinculado como órgão do Ministério da Economia, previsão essa que se manteve com a Constituição Federal de 1988.

Dentre suas várias atribuições, o colegiado do CONFAZ busca, por meio do consenso entre os Estados e o Distrito Federal, a harmonização das políticas tributárias do país com vistas a aperfeiçoar a Administração Tributária, desenvolvendo mecanismos que simplifiquem as relações havidas entre o Fisco e o contribuinte.

Ocorre que, inobstante as claras competências atribuídas ao CONFAZ pela legislação, o órgão, por vezes, extrapolou os limites de sua atuação por meio da edição de convênios que, em detrimento de mandamentos constitucionais, regulamentavam obrigações tributárias.

É isso, pois, o que ocorreu com a elaboração do Convênio ICMS 93/2015, que previu os procedimentos a serem adotados nas operações e prestações interestaduais que destinassem bens e serviços a consumidores finais não contribuintes do ICMS, cenário esse que constitui a figura do diferencial de alíquota do ICMS.

Feitas tais considerações, cumpre elucidar que o CONFAZ exerceu papel crucial para o imbróglio objeto do presente estudo acerca da inconstitucionalidade da cobrança do ICMS-DIFAL, uma vez que o órgão buscou regulamentar o imposto por meio da edição de seus convênios. Tal fato, conforme se verá, fere o processo legislativo e a hierarquia das normas.

## O DIFERENCIAL DE ALÍQUOTAS DO ICMS

### Contexto histórico

Conforme mencionado em tópico anterior, a arrecadação pelo ICMS constitui uma das maiores fontes de receita estadual no país, uma vez que se faz presente num enorme leque de produtos e serviços que circulam na sociedade. Ocorre que essa arrecadação de enormes proporções não seria possível somente no cenário econômico de consumo em lojas físicas que não só o Brasil, bem como o mundo, estava acostumado. Para isso, a ascensão do comércio eletrônico foi determinante.

É notório que o consumo via *internet* somente cresceu na última década. Assim, os aspectos da tributação tiveram de se adequar às novas relações sociais existentes, a fim de salvaguardar a participação do Estado nas riquezas de seus súditos.

Em termos de ICMS, o comércio eletrônico proporciona a constante circulação de mercadorias em larga escala por todo o território nacional, envolvendo, muitas vezes, mais de dois Estados da Federação na mesma cadeia produtiva.

É nesse cenário, então, que surge a obrigação tributária de recolhimento do diferencial de alíquota do ICMS nas operações de circulação de mercadorias em remessas interestaduais destinadas a consumidor final contribuinte ou não do imposto. O ICMS-DIFAL buscou, assim, tornar equânime a arrecadação dos Estados-membros e do Distrito Federal em face do novo cenário de consumo, uma vez que nos moldes antigos do imposto somente o Estado de origem da mercadoria é que aproveitava da respectiva arrecadação.

Assim, considerando que todo tributo deve possuir previsão constitucional, foi editada a Emenda Constitucional nº 87, de 16 de abril de 2015, que introduziu o ICMS-DIFAL no sistema tributário nacional.

### A Emenda Constitucional Nº 87/2015

Conforme aduzido, a Emenda Constitucional nº 87/2015 cuidou de introduzir ao texto constitucional a obrigação tributária consistente no recolhimento do valor relativo à diferença das alíquotas interna e interestadual do ICMS do respectivo Estado de destino nas operações interestaduais de circulação de mercadorias, conforme alteração trazida ao inciso VII do § 2º do artigo 155 da Constituição Federal:

VII - nas operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final, contribuinte ou não do imposto, localizado em outro Estado, adotar-se-á a alíquota interestadual e caberá ao Estado de localização do destinatário o imposto correspondente à diferença entre a alíquota interna do Estado destinatário e a alíquota interestadual. (BRASIL, 2015).

Ademais, a emenda previu de quem seria a responsabilidade de recolhimento do ICMS-DIFAL. Atribuiu-a, pois, ao destinatário da operação quando este for contribuinte do imposto e ao remetente quando aquele não o for, nos termos do inciso VIII, alíneas a e b, do § 2º do artigo 155 da Constituição Federal:

VIII - a responsabilidade pelo recolhimento do imposto correspondente à diferença entre a alíquota interna e a interestadual de que trata o inciso VII será atribuída:

- a) ao destinatário, quando este for contribuinte do imposto;
- b) ao remetente, quando o destinatário não for contribuinte do imposto. (BRASIL, 2015).

Dessarte, destaque-se que a instituição do ICMS-DIFAL pela Emenda Constitucional nº 87/2015 significou verdadeiro acréscimo da carga tributária do ICMS nas operações interestaduais de circulação de mercadorias, tendo em vista que, antes de sua criação, somente o Estado de origem da mercadoria é que aproveitava do valor do imposto incidente na operação com base na alíquota interna, ficando o Estado de destino em desapreço econômico.

Ocorre que justamente pelo fato de a cobrança relativa ao ICMS-DIFAL ter sido introduzida por emenda à constituição, suas demais características e diretrizes estavam reservadas à lei complementar, tal qual ocorreu com a Lei Kandir, nos termos do que determina o artigo 146, incisos II e III, alíneas a e b, e inciso XII do § 2º do artigo 155, ambos da Constituição Federal:

Art. 146. Cabe à lei complementar:

[...]

II - regular as limitações constitucionais ao poder de tributar;

III - estabelecer normas gerais em matéria de legislação tributária, especialmente sobre:

a) definição de tributos e de suas espécies, bem como, em relação aos impostos discriminados nesta Constituição, a dos respectivos fatos geradores, bases de cálculo e contribuintes;

b) obrigação, lançamento, crédito, prescrição e decadência tributários; (BRASIL, 1988).

XII - cabe à lei complementar:

a) definir seus contribuintes;

b) dispor sobre substituição tributária;

c) disciplinar o regime de compensação do imposto. (BRASIL, 1988).

No entanto, não é esse o cenário que se criou com a edição da Emenda Constitucional nº 87/2015, de modo que os entes federados competentes, com vistas a tirar proveito imediato da nova modalidade de arrecadação do ICMS, promoveram suas próprias regulamentações por meio de convênios fazendários, violando diretamente o princípio constitucional da reserva legal e da legalidade tributária.

## O Convênio ICMS 93/2015

O Convênio ICMS 93/2015 do CONFAZ adveio da promulgação da Emenda Constitucional nº 87/2015 e foi responsável por prever os procedimentos a serem adotados para a cobrança do ICMS-DIFAL nas respectivas operações de remessa interestadual destinadas a não contribuinte do imposto, tendo sido publicado em setembro de 2015. Assim previu sua cláusula primeira:

Cláusula primeira. Nas operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final não contribuinte do ICMS, localizado em outra unidade federada, devem ser observadas as disposições previstas neste convênio. (BRASIL, 2015).

Conforme já adiantado, os Estados-membros e o Distrito Federal tinham pressa na viabilização da cobrança da nova exação, de modo que julgaram a edição de um convênio fazendário como suficiente à sua respectiva operacionalização. O convênio previu, dentre outras características, os contribuintes e a forma de substituição tributária e de compensação do ICMS-DIFAL, elementos esses que são os exatamente reservados à instituição por lei complementar pelo inciso XII, alíneas a, b e c, do § 2º do artigo 155 da Constituição Federal.

Assim, considerando supostamente satisfeitas as exigências legais para cobrança do ICMS-DIFAL, o Convênio ICMS 93/2015 passou a produzir efeitos a partir de 1º de janeiro de 2016, sujeitando os contribuintes ao novo recolhimento dos valores relativos à diferença das alíquotas do ICMS para o Estado onde está localizado o destinatário da mercadoria. O que se alcançou, pois, com o citado convênio, foi uma regulamentação de matéria tributária por meio de ato administrativo (convênio) que invade a competência da lei complementar. O fato evidenciou uma tentativa sumária de tornar hábil a cobrança do imposto sob o falso pretexto de estar se promovendo um equilíbrio econômico entre os Estados da Federação. Nessa linha, ensina-nos José Eduardo Soares de Melo (2016, p. 669- 685):

Os Convênios configuram composições administrativas, sem o respaldo jurídico necessário para dispor sobre a estatura da norma tributária (aspecto material, quantitativo, temporal ou espacial), aceitando-se a exclusiva ressalva constitucional, para fins de desoneração do ICMS (art. 155, § 2º, XII, g).

Dessarte, não foi necessário muito tempo para que os contribuintes insurgissem contra a (in)constitucionalidade da cobrança do ICMS-DIFAL com base em convênio interestadual do CONFAZ quando se fazia necessária a edição de uma legislação complementar. Para tanto, foi ajuizada a Ação Direta de Inconstitucionalidade 5.469/DF (ADI 5469) perante o Supremo Tribunal Federal (STF).



## **A chegada do tema ao Supremo Tribunal Federal por meio da ADI 5.469/DF em conjunto com o RE 1.287.019/DF**

Consoante o já antecipado, a discussão acerca da validade da cobrança do ICMS-DIFAL com base nas disposições do Convênio ICMS 93/2015 não tardou assolar as dependências do STF, o que ocorreu por meio do ajuizamento da ADI 5.469/DF pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABCOMM) e do Recurso Extraordinário 1.287.019/DF por empresa do ramo do comércio eletrônico. A ADI foi protocolada no mês subsequente ao de início da produção de efeitos do Convênio ICMS 93/2015, em fevereiro de 2016. Desde então, diversas foram as pessoas jurídicas do ramo do comércio eletrônico que demonstraram seu interesse em comum para o ajuizamento.

O meio processual buscou, sinteticamente, a declaração da inconstitucionalidade de cláusulas contidas no Convênio ICMS 93/2015, elaborado no âmbito do CONFAZ, sob o argumento de que tais disposições versaram sobre matérias que estavam reservadas à lei complementar e que, conseqüentemente, não viabilizavam a cobrança do ICMS-DIFAL naquela oportunidade.

Em fevereiro de 2021 a ADI foi julgada em conjunto com o RE 1.287.019/DF, tendo sido dada procedência aos pedidos de declaração da inconstitucionalidade das cláusulas do Convênio ICMS 93/2015, de tal sorte que a Suprema Corte assentou entendimento de que convênio interestadual não tem o condão de suprir a ausência de lei complementar que disponha sobre as diretrizes do imposto. Confira-se trecho final do voto do ministro relator Dias Toffoli, que foi acompanhado pela maioria do Plenário:

[...] Ante o exposto, julgo procedente a ADI nº 5.469/DF, declarando a inconstitucionalidade formal das cláusulas primeira, segunda, terceira, sexta e nona do Convênio ICMS nº 93, de 17 de setembro de 2015, do Conselho Nacional de Política Fazendária (CONFAZ), por invasão de campo próprio de lei complementar federal. (ADI 5469, Relator(a): DIAS TOFFOLI, Tribunal Pleno, julgado em 24/02/2021, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-099 DIVULG 24-05-2021 PUBLIC 25-05-2021).

Infere-se que o ministro acertadamente entendeu pela ultrapassagem do alcance das normas contidas no Convênio ICMS 93/2015, uma vez que a matéria lá tratada deveria ser disciplinada por lei complementar pertinente. De igual modo entendeu a maioria do Plenário, estando configurada, pois, a inconstitucionalidade das cláusulas contidas no citado convênio.

Paralelamente, os ministros também proferiram julgamento nos autos do RE em conjunto, oportunidade em que o ministro relator Marco Aurélio, cujo voto foi acompanhado pela maioria, reconheceu a impropriedade do Convênio ICMS 93/2015 para dispor sobre elementos essenciais do ICMS-DIFAL. Foi fixada a seguinte tese: “A cobrança do diferencial de alíquota alusivo ao ICMS, conforme introduzido pela Emenda Constitucional nº 87/2015, pressupõe edição de lei complementar veiculando normas gerais.”

## A restrição dos efeitos da Declaração de Inconstitucionalidade

A decisão tomada pelo STF em sede de Ação Direta de Inconstitucionalidade acerca da (in)validade da cobrança do ICMS-DIFAL gerou verdadeiro impacto na forma como os Estados e o Distrito Federal vinham atuando desde 2016.

Isso porque, uma vez reconhecida a necessidade de lei complementar versando sobre o tema, o que invalidou a cobrança da exação ocorrida nos últimos anos, nasceria para os contribuintes o direito legítimo de rediscutir os débitos pagos no passado de maneira indevida. Para que esse cenário não viesse a ser concebido, o STF operou o que conhecemos por modulação dos efeitos de sua decisão de declaração de inconstitucionalidade, ferramenta prevista no artigo 27 da Lei nº 9.868/1999, que diz:

Art. 27. Ao declarar a inconstitucionalidade de lei ou ato normativo, e tendo em vista razões de segurança jurídica ou de excepcional interesse social, poderá o Supremo Tribunal Federal, por maioria de dois terços de seus membros, restringir os efeitos daquela declaração ou decidir que ela só tenha eficácia a partir de seu trânsito em julgado ou de outro momento que venha a ser fixado. (BRASIL, 1999).

Nesse raciocínio, a Suprema Corte, após consenso havido entre seus membros, modulou os efeitos da decisão que declarou a inconstitucionalidade das cláusulas do Convênio ICMS 93/2015 para que só ocorressem a partir de 1º de janeiro do exercício subsequente ao de julgamento, qual seja, o corrente ano de 2022, ressalvadas as ações judiciais em curso.

Tal modulação, em consonância com o autorizado em lei, objetivou proteger os Estados e o Distrito Federal dos impactos econômicos negativos que os afetariam na hipótese de uma impetuosa judicialização do tema, na qual os contribuintes recorreriam ao Poder Judiciário para questionar o recolhimento indevido a título de ICMS-DIFAL nos anos anteriores à declaração de inconstitucionalidade. Em verdade, a restrição de efeitos da decisão operada pelo STF se reveste de viés político, tendo em vista que, essencialmente, conferiu prazo ao Governo Federal para elaboração da necessária lei complementar que regulamentasse o ICMS- DIFAL, ao passo que permitiu a manutenção da cobrança tida por inconstitucional até o último dia do exercício de 2021.

Foi exatamente isso, pois, o que cuidou o Governo Federal de acelerar por meio do Poder Legislativo, visando a satisfação do pressuposto reputado como necessário pela Suprema Corte para tornar válida a cobrança alusiva ao ICMS- DIFAL. Como consequência, o Projeto de Lei nº 32 de 2021, que faria nascer a então Lei Complementar nº 190/2022, teve seu trâmite vertiginoso até o fim do exercício de 2021.

# A LEI COMPLEMENTAR Nº 190/2022 E A VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS CONSTITUCIONAIS

## Projeto de Lei Nº 32 DE 2021

O Projeto de Lei nº 32/2021, de iniciativa do Senado, iniciou seu tramite em março de 2021, em regime de urgência. Ato contínuo, chegou à Câmara dos Deputados para revisão e tramitação, tendo sido aprovado em agosto de 2021. Como sofreu alterações, foi novamente remetido ao Senado em dezembro. Devidamente aprovado, foi encaminhado à Presidência da República para sanção.

Em seu teor, o Projeto de Lei nº 32/2021 apresentou a introdução de três novos artigos à redação da Lei Complementar nº 87/1996. Justificou-os como necessários à satisfação dos pressupostos assentados pelo o STF para, conseqüentemente, viabilizar a cobrança do ICMS-DIFAL nas operações interestaduais de circulação de mercadorias destinadas a não contribuintes do imposto.

Ocorre que, em direção contrária ao que planejava o Congresso Nacional, o Projeto de Lei não sofreu sanção presidencial no prazo almejado, que deveria ocorrer ainda em 2021, para que a exação pudesse ser cobrada logo em 2022. Portanto, o Projeto de Lei nº 32/2021 somente se transformou na Lei Complementar nº 190 em 2022, uma vez que o Presidente da República somente manifestou sua concordância em 4 de janeiro de 2022.

## O Artigo 3º da Lei Complementar nº 190/2022

Inobstante a publicação da Lei Complementar nº 190 em 5 de janeiro de 2022, cabe-nos, finalmente, tratar do que previu o seu artigo 3º no que se refere à produção de efeitos. A redação se deu nos seguintes termos:

Art. 3º Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação, observado, quanto à produção de efeitos, o disposto na alínea "c" do inciso III do caput do art. 150 da Constituição Federal. (BRASIL, 2022).

Infere-se que o legislador condicionou a produção de efeitos da lei ao que determina a alínea c do inciso III do *caput* do artigo 150 da Constituição Federal. Cabe colacionar:

Art. 150. Sem prejuízo de outras garantias asseguradas ao contribuinte, é vedado à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios:

[...]

a) - cobrar tributos:

I em relação a fatos geradores ocorridos antes do início da vigência da lei que os houver instituído ou aumentado;

II no mesmo exercício financeiro em que haja sido publicada a lei que os instituiu ou aumentou;

III antes de decorridos noventa dias da data em que haja sido publicada a lei que os instituiu ou aumentou, observado o disposto na alínea b. (BRASIL, 1988).

Destaque-se que referido mandamento constitucional está contido, não à toa, no capítulo das limitações do poder tributar. E, nesse contexto, a alínea c indicada no artigo 3º da Lei Complementar nº 190/2022 faz referência ao consagrado princípio da anterioridade nonagesimal do tributo.

O princípio da anterioridade nonagesimal, que será detalhado à frente, nada mais determina que nenhum tributo poderá ser cobrado sem que da publicação da lei que o instituiu ou aumentou tenham decorridos noventa dias. Essa norma principiológica visa proteger o contribuinte de qualquer efeito surpresa em relação à carga tributária que passará a arcar.

No entanto, é preciso enfatizar que a disposição contida no artigo 3º da Lei Complementar nº 190/2022, que obedece tão somente ao princípio da anterioridade nonagesimal, não se mostra suficiente, do ponto de vista estritamente jurídico, à produção de efeitos da lei como pretendeu o legislador ao emitir o dispositivo. Em vista disso, a cobrança do ICMS-DIFAL, ainda que editada a Lei Complementar nº 190/2022, não deve ocorrer no corrente ano de 2022, uma vez que a determinação da produção de seus efeitos tal como fora prevista é incompatível com o texto constitucional.

Isso porque, deve-se adotar a concepção de que o princípio da anterioridade tributária na modalidade nonagesimal é indissociável da geral ou anual, na medida em que, conforme pretendeu o próprio Poder Constituinte reformador na parte final da alínea c do inciso III do artigo 150 da Constituição Federal, a observância ao prazo de noventa dias contados da publicação da lei instituidora ou majoradora de tributo para a produção de seus efeitos é o mínimo que deverá ocorrer na hipótese em que aplicável. Não à toa, a disposição contida no artigo 3º da Lei Complementar nº 190/2022 sofreu substanciais alterações no decorrer de seu processo legislativo.

Consoante o que se extrai do trâmite do Projeto de Lei nº 32/2021, que deu origem à Lei Complementar nº 190/2022, o texto original da lei trazia consigo o artigo 4º, cuja redação estabelecia que a lei complementar vigoraria “na data de sua publicação, produzindo efeitos após decorridos noventa dias da publicação”. (BRASIL, 2021).

Referido dispositivo foi objeto de alteração pela Emenda nº 4 – PLEN sob a exata justificativa de que “é proibido cobrar tributos no mesmo exercício financeiro em que haja sido publicada a lei que os instituiu ou aumentou e antes de decorridos noventa dias da data em que haja sido publicada essa lei gravosa” (BRASIL, 2021), consoante o que determina as alíneas b e c do inciso III do artigo 150 da Constituição Federal. Dessa forma, a nova redação do artigo 4º conferida pela emenda assim previu:

Art. 4º Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação, produzindo efeitos a partir do primeiro dia do ano seguinte ao de sua publicação e após decorridos noventa dias desta. (BRASIL, 2021).

Nota-se, inelutavelmente, que o legislador transpareceu em demasia sua preocupação com a subsunção da Lei Complementar nº 190/2022 aos ditames da anterioridade tributária em ambas as suas modalidades, tendo em vista todo o cuidado externalizado por meio de reiteradas modificações do dispositivo que tratava da produção de efeitos da lei.

Não obstante a emenda ao suprimido artigo 4º, o Projeto de Lei nº 32/2021 foi novamente modificado com a inclusão do atual artigo 3º, reafirmando, uma vez mais, o zelo do legislador em garantir que a Lei Complementar nº 190/2022 pudesse produzir efeitos sem os impeditivos que ora subsistem.

Fica evidente, com base nesse contexto e sem prejuízo das acepções jurídicas pertinentes, o caráter instituidor de tributo que reveste a Lei Complementar nº 190/2022, de modo que não há como se conceber a produção de seus efeitos sem que se subordine à regra da anterioridade tributária geral e nonagesimal. Isso porque, conforme muito bem observado pelo ministro Dias Toffoli no julgamento da ADI 5.469/DF, com a Emenda Constitucional nº 87/2015 o remetente da mercadoria passou a ter mais uma obrigação tributária, agora com o estado de destino como sujeito ativo da relação jurídica.

Ressalte-se, ademais, que o próprio legislador no decorrer do processo legislativo da Lei Complementar nº 190/2022 incorporou ao texto legal a observância ao princípio da anterioridade, em ambas as suas modalidades, para a respectiva produção de efeitos da lei. E, inevitavelmente, não foi essa a premissa adotada pelo Poder Legislativo, remanescendo no texto original publicado somente a subordinação aos ditames da anterioridade nonagesimal.

Não obstante, cabe elucidar que a remissão expressa contida na alínea c do inciso III do artigo 150 da Constituição Federal à alínea b do mesmo dispositivo não permite que se desassocie as duas modalidades da anterioridade tributária. Dessarte, não há como se conceber que a anterioridade nonagesimal se opera desatrelada da geral, uma vez que o Poder Constituinte derivado expressamente determinou a necessidade de observância de uma à outra. Assim também entendeu o Ministério Público Federal, por meio da Procuradoria-Geral da República, na manifestação exarada nos autos da ADI 7.066/DF:

A despeito de o art. 3º da LC 190/2022 referir-se somente à alínea “c” do inciso III do art. 150 da Constituição Federal, não há como afastar a observância da anterioridade de exercício. Isso porque o aludido comando constitucional faz remissão expressa à alínea “b” do inciso III do art. 150 do texto constitucional [...]. (ADI 7.066/DF, Rel. Min. Alexandre de Moraes).

Dessa forma, é indubitável que o processo legislativo da Lei Complementar nº 190/2022 foi consideravelmente turbulento, especialmente no tocante à produção de efeitos, cujo entendimento fora firmado pelo artigo 3º da lei. No entanto, não há como se ignorar os relevantes questionamentos que surgiram em face do que previu o texto legal.

## A violação ao Princípio da Anterioridade Tributária Geral e Nonagesimal

O texto constitucional é repleto daquilo que denominamos princípios gerais constitucionais, os quais irradiam sua eficácia para todo o ordenamento jurídico pátrio. Nesse sentido, ensina-nos Paulo de Barros Carvalho (2014, p. 156):

Esse componente axiológico, invariavelmente presente na comunicação normativa, experimenta variações de intensidade de norma para norma, de tal sorte que existem preceitos fortemente carregados de valor e que, em função do seu papel sintático no conjunto, acabam exercendo significativa influência sobre grandes porções do ordenamento, informando o vector de compreensão de múltiplos segmentos.

Não obstante, o Poder Constituinte originário cuidou de ir além na proteção das temáticas do Direito Tributário, ao passo que criou os princípios constitucionais tributários com vistas a redobrar as disposições afetas ao setor. Por primeiro, abordemos o princípio constitucional tributário da anterioridade tributária geral, explicitado no artigo 150, inciso III, alínea b, da Constituição Federal, que, nas palavras de Paulo de Barros Carvalho (2014, p. 170):

Segundo o princípio da anterioridade, a vigência da lei que instituiu ou aumenta tributo deve ficar protraída para o ano seguinte ao de sua publicação, momento em que o ato se insere no contexto comunicacional do direito.

Dessa forma, vê-se que, no Brasil, o aumento da carga tributária, seja por criação de novo tributo ou majoração do já existente, não pode revestir-se de efeito surpresa que altere substancialmente o orçamento e o dia a dia do contribuinte. Para isso, o princípio da anterioridade tributária geral complementa o princípio da segurança jurídica e da proteção da confiança, que orientam a atuação da Administração Tributária.

Isso porque, o alicerce sobre o qual se concebe a segurança jurídica, na perspectiva do Direito Tributário, constitui-se pela previsibilidade das ações emanadas pela Administração no seio do exercício do seu poder de regulamentação das relações jurídico-sociais. Nesse raciocínio, impõe-se que ao contribuinte seja dada a oportunidade de se programar, com segurança e sem que lhe seja causada surpresa, para a propagação dos efeitos jurídicos pretendidos pelo administrador, uma vez que, conforme ensina Paulo de Barros Carvalho, “tal sentimento tranquiliza os cidadãos, abrindo espaços para o planejamento de ações futuras, cuja disciplina jurídica conhecem, confiantes que estão no modo pelo qual a aplicação das normas do direito se realiza” (2014, p. 162).

Não o bastante, o Poder Constituinte derivado acrescentou, por meio da Emenda Constitucional nº 42/2003, a figura da anterioridade nonagesimal ou noventena, que está estampada na alínea c do inciso III do artigo 150 da Constituição Federal. Segundo seu mandamento, e em complementariedade da anterioridade geral, os administradores só podem realizar a cobrança do tributo quando decorridos noventa dias da data em que haja sido publicada a lei que o criou ou majorou.

Em igual sentido, são as lições de Paulo de Barros Carvalho (2014, p. 170) sobre a natureza do princípio da anterioridade nonagesimal:

Trata-se de novo requisito que se cumula ao princípio da anterioridade, já existente. Um tributo recém-instituído ou aumentado é exigível apenas no exercício financeiro seguinte e depois de passados noventa dias da sua instituição ou aumento [...].

Insta concluir, portanto, que, excepcionadas as situações expressamente indicadas no texto constitucional, a regra aplicável à instituição ou majoração de tributos é a dos princípios da anterioridade tributária geral e nonagesimal, que, frise-se, cumulam-se em suas pretensões ante a sua indissociabilidade e necessidade de observância conjunta.

São esses, pois, os principais princípios sobre os quais a Lei Complementar nº 190/2022 exerce flagrante inconstitucionalidade, porquanto a pretensão do legislador de que a lei fosse publicada no exercício de 2021 para satisfação da anterioridade geral, remanescendo observância somente à anterioridade nonagesimal, não se concretizou, diante da publicação havida em 5 de janeiro de 2022.

Nesse sentido, a Lei Complementar nº 190/2022, se produtora de seus efeitos no exercício de 2022, incorrerá em afrontosa violação aos princípios constitucionais tributários expostos, constituindo-se em verdadeira aberração jurídica que proliferará seus efeitos evitados de inconstitucionalidade. No entanto, a possibilidade de configuração desse cenário nessas circunstâncias já é objeto de discussão no STF nos autos da ADI 7.066/DF, que foi ajuizada com vistas a impedir que a cobrança alusiva ao ICMS-DIFAL tome vez no exercício de 2022, e que se encontra, até o desenvolvimento do presente trabalho, pendente de julgamento.

Com base na exordial de referida ação, convém acrescentar a perspectiva posta à apreciação da Suprema Corte pelos contribuintes, que se fundamenta nas razões abordadas no presente tópico acerca da interpretação que deve ser conferida ao artigo 3º da Lei Complementar nº 190/2022 conforme a Constituição e sob a égide do princípio da anterioridade tributária:

[...] a LC 190/22, ao determinar em seu próprio texto legal a observância ao artigo 150, III, "c", o faz no sentido de dar segurança jurídica tributária ao contribuinte, porém o artigo 150, III, "c" deve ser lido com "olhos de ver", ou seja, no referido dispositivo constitucional encontra-se também, além da necessidade de observância da anterioridade nonagesimal, há a necessidade de se obedecer, também, o disposto na alínea "b" do mesmo diploma constitucional, vale dizer, a chamada anterioridade geral ou "anual", quando se é vedado cobrar imposto no mesmo exercício financeiro que haja sido publicada a lei que os instituiu ou aumentou, como é o caso da Lei Complementar nº 190/22. (ADI 7.066/DF, Min. Rel. Alexandre de Moraes).

Paralelamente, e deve-se atribuir verdade a isto, a insegurança gerada pelos efeitos da Lei Complementar nº 190/2022 faz com que os contribuintes espalhados pelas unidades federadas demandem, no âmbito de cada Estado nos quais destinem mercadorias, ações

judiciais que objetivam impedir a cobrança alusiva ao ICMS-DIFAL no exercício de 2022. Isso ocorre porque, inobstante o ajuizamento da respectiva ADI, os Estados-membros e o Distrito Federal editaram suas leis locais para regulamentação interna do ICMS-DIFAL em suas dependências territoriais, legislações essas que utilizam como respaldo legal o disposto no artigo 3º da lei.

Ocorre que, em clara reafirmação da relevante divergência existente na validade ou não da cobrança dos valores alusivos ao ICMS-DIFAL no ano de 2022, os Estados estão em inconsonância de seus posicionamentos relativamente ao marco temporal que entendem possível a possibilidade de se efetuar a cobrança da exação, motivo esse pelo qual o julgamento da Suprema Corte será extremamente determinante para solucionar a controvérsia.

## CONCLUSÃO

Diante de todo o imbróglia instaurado pela disposição contida no artigo 3º da Lei Complementar nº 190/2022, que tratou da produção de efeitos que implicam a possibilidade de cobrança do ICMS-DIFAL no exercício de 2022, subsiste no sistema tributário nacional uma grave insegurança jurídica tanto para o Fisco, como para os contribuintes.

Isso porque a Emenda Constitucional nº 87/2015, ao alterar a sujeição ativa do ICMS devido nas operações interestaduais de circulação de mercadorias destinadas à indivíduo não contribuinte do imposto, criou nova relação jurídico-tributária entre o remetente e o estado de destino da mercadoria, o que manifestamente atraiu a necessidade de lei complementar para regulamentação da matéria. À vista disso, a Lei Complementar nº 190/2022 tratou de definir as características atinentes ao ICMS-DIFAL, tais como a sua base de cálculo, seus contribuintes, sua forma de compensação, dentre outras diretrizes que, nos termos do artigo 146, inciso III, da Constituição Federal, devem estar previstas em legislação complementar elaborada para esse fim.

Como consequência lógica, e com apoio no que ficou definido pela maioria do Plenário do STF na fixação do Tema 1.093, a conclusão que se alcança é a de que diante da instituição do ICMS-DIFAL pela Lei Complementar nº 190/2022 o princípio da anterioridade tributária, em ambas as suas modalidades, estas previstas nas alíneas b e c do inciso III do artigo 150 da Constituição Federal, deve ser estritamente respeitado no tocante à produção de efeitos da lei, sob pena de sua inobservância implicar flagrante inconstitucionalidade da exação do tributo em apreço.

Nesse raciocínio, o fato é que a publicação da Lei Complementar nº 190 somente em 5 de janeiro de 2022 acarreta a submissão da produção de seus efeitos ao princípio da anterioridade tributária, de tal sorte que a cobrança alusiva ao ICMS-DIFAL somente há de ocorrer a partir de 1º de janeiro de 2023, uma vez que, conforme abordado no presente estudo, não há como se dissociar a anterioridade geral da nonagesimal, porquanto são diretrizes principiológicas concatenadas no texto constitucional e que, por essa razão, demandam aplicação conjunta.



Ademais, a persistência desse cenário de incerteza quanto à (in)possibilidade de cobrança do ICMS-DIFAL no exercício de 2022 surrupia os direitos e garantias fundamentais decorrentes da concepção do princípio da segurança jurídica, que, inelutavelmente, busca tranquilizar os cidadãos por meio do planejamento futuro de ações advindas do Poder Público.

Diante de tais apontamentos, tem-se que a discussão objeto do presente estudo, que reside no relevante questionamento acerca da eficácia da Lei Complementar nº 190 no exercício de 2022 considerando o teor do seu artigo 3º, cuja redação somente submeteu a lei aos ditames da anterioridade nonagesimal, é de significativo interesse dos entes políticos competentes e dos contribuintes. O silogismo atrelado a isso levará o Supremo Tribunal Federal a definir, no bojo da ADI 7.066/DF, se a Lei Complementar nº 190/2022 produzirá seus plenos efeitos no corrente exercício de 2022, a fim de autorizar a cobrança dos valores alusivos ao ICMS-DIFAL nas operações interestaduais que destinem mercadorias à indivíduo não contribuinte do imposto.

Dessarte, a Suprema Corte proferirá decisão que cotejará a incidência das alíneas b e c do inciso III do artigo 150 da Constituição Federal sobre a Lei Complementar nº 190/2022, comandos esses que explicitam no texto constitucional o princípio da anterioridade tributária. Caso a Corte venha a entender pela submissão da lei complementar à referida regra, em especial na sua modalidade geral, a problemática findar-se-á em prol dos contribuintes, que, em exercício do seu pleno direito à elisão fiscal, poderão abster-se do pagamento do ICMS-DIFAL nas operações havidas durante o exercício de 2022. Lado outro, caso a decisão se dê no sentido de autorizar a exação ainda no atual exercício, os contribuintes que tiverem judicializado ou não a temática, sofrerão os efeitos negativos do posicionamento.

Não obstante, cabe-nos concluir pela impossibilidade de exigência do ICMS-DIFAL no corrente exercício de 2022, em atenção à necessidade de submissão da Lei Complementar nº 190/2022 à regra atinente ao princípio da anterioridade tributária, em ambas as suas modalidades, de modo que a exação somente terá lugar a partir de 1º de janeiro de 2023, sob pena de flagrante violação das normas principiológicas insculpidas na Constituição Federal de 1988.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988*. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Emenda Constitucional nº 87, de 16 de abril de 2015*. Altera o § 2º do art. 155 da Constituição Federal e inclui o art. 99 no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, para tratar da sistemática de cobrança do imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação incidente sobre as operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final, contribuinte ou não do imposto, localizado em outro Estado. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/emendas/emc/emc87.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc87.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal (STF). ADI 5469/DF, Relator(a): DIAS TOFFOLI, Tribunal Pleno, julgado em 24/02/2021, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-099 DIVULG 24-05-2021 PUBLIC 25-05-2021).

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal (STF). RE 1287019/DF, Relator(a): MARCO AURÉLIO, Relator(a) p/ Acórdão: DIAS TOFFOLI, Tribunal Pleno, julgado em 24/02/2021, PROCESSO ELETRÔNICO REPERCUSSÃO GERAL - MÉRITO DJe-099 DIVULG 24-05-2021 PUBLIC 25-05-2021)

\_\_\_\_\_. *Lei Complementar nº 190, de 4 de janeiro de 2022*. Altera a Lei Complementar nº 87, de 13 de setembro de 1996 (Lei Kandir), para regulamentar a cobrança do Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (ICMS) nas operações e prestações interestaduais destinadas a consumidor final não contribuinte do imposto. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp190.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp190.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Lei Complementar nº 87, de 13 de setembro de 1996*. Dispõe sobre o imposto dos Estados e do Distrito Federal sobre operações relativas à circulação de mercadorias e sobre prestações de serviços de transporte interestadual e intermunicipal e de comunicação, e dá outras providências. (LEI KANDIR). Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp87.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp87.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Resolução nº 22, de 1989*. Estabelece alíquotas do Imposto sobre Operações Relativas a Circulação de Mercadorias e sobre Prestação de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação, nas operações e prestações interestaduais. Disponível em: < <https://legis.senado.leg.br/norma/586152/publicacao/15646891> >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Lei Complementar nº 24, de 7 de janeiro de 1975*. Dispõe sobre os convênios para a concessão de isenções do imposto sobre operações relativas à circulação de mercadorias, e dá outras providências. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp24.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp24.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Convênio ICM nº 08, de 1975*. Aprova o Regimento da Reunião de Secretários de Fazenda ou Finanças. Disponível em: < [https://www.confaz.fazenda.gov.br/legislacao/convenios/1975/CV008\\_75#wrapper](https://www.confaz.fazenda.gov.br/legislacao/convenios/1975/CV008_75#wrapper) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Convênio ICM nº 93, de 17 de setembro de 2015*. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados nas operações e prestações que destinem bens e serviços a consumidor final não contribuinte do ICMS, localizado em outra unidade federada. Disponível em: < [https://www.confaz.fazenda.gov.br/legislacao/convenios/2015/CV093\\_15](https://www.confaz.fazenda.gov.br/legislacao/convenios/2015/CV093_15) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

\_\_\_\_\_. *Lei nº 9.868, de 10 de novembro de 1999*. Dispõe sobre o processo e julgamento da ação direta de inconstitucionalidade e da ação declaratória de constitucionalidade perante o Supremo Tribunal Federal. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9868.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9868.htm) >. Acesso em: 10 ago. 2022.

CARRAZA, Roque Antonio. ICMS, 16ª edição. São Paulo: Editora Malheiros, 2012.

COELHO, Sacha Calmon Navarro. Curso de Direito Tributário Brasileiro. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2005.

CARVALHO, Paulo de Barros. Curso de Direito Tributário. 26ª edição. São Paulo: Saraiva, 2014.

**MARIANNE SOUSA BARBOSA:** Possui graduação em Filosofia, pela Universidade Estadual da Paraíba (2010), em Ciências Sociais, pela Universidade Federal de Campina Grande (2019) e em Pedagogia (Claretiano – 2022). Possui especialização em Filosofia (Estácio – 2014) e em Educação de Jovens e Adultos (Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Rondônia – 2022). Obteve seu Mestrado em Ciências Sociais pela Universidade Federal de Campina Grande (2012) e Doutorado no mesmo Programa de Pós-graduação em 2020.

Atuou como professora de Sociologia e Filosofia na UEPB, UFCG, IFPB, em cursos de graduação e pós-graduação, orientando diversos trabalhos acadêmicos durante sua atuação docente. É coordenadora do Grupo de Pesquisa “Sobre Subjetividades”, devidamente cadastrado no Diretório de Grupos de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), desenvolvendo pesquisas, publicações e orientações na área da Filosofia e Sociologia. Atualmente, desempenha atividade docente no Ensino Básico (SEE-PB) e Superior (UEPB/CAPES), possui vasta experiência em formação de professores, atuando como Professora Formadora do PARFOR/CAPES por diversos períodos (2012-2016 – 2023-Atual). Possui publicações científicas na área de Sociologia, Antropologia, Filosofia e Educação. Faz parte do Conselho Editorial da Atena Editora, Revista Instante e IBRATES. Autora do livro “Famílias na contemporaneidade: Uma análise sociológica sobre uniões igualitárias”, publicado em 2024.

<https://orcid.org/0009-0008-5952-0410>

**A**

Acesso aos serviços de saúde 15, 102, 105

Agronegócio 28, 29, 30, 33, 34, 35, 40, 42

**C**

Censo demográfico 64, 65, 66, 68, 69

Competência digital 119, 120, 121, 131, 132, 133, 135

Competitividade 13, 28, 29, 31, 32, 33, 39, 40, 42, 43, 44

Comunicação 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 20, 75, 76, 84, 86, 87, 92, 95, 101, 104, 138, 139, 140, 142, 144, 154, 157, 158

Consumo autoral 1, 14

Covid-19 70, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 118, 136

CRM 84, 96, 97

**D**

Derecho humanitario 46, 59

Derecho internacional 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 60, 61, 62

Desigualdade 29, 70, 99, 100, 101, 102, 106, 144

Diferenciação de alíquota 138

**E**

Enfermagem 15, 17, 20, 21, 25, 26, 100, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118

Envelhecimento populacional 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71

Equidad en la educación 119, 120

Estratégias 2, 7, 9, 30, 73, 81, 84, 85, 93, 118

Estrategias digitais 119, 120

Estrutura etária 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 71

Experiência personalizada 84

**G**

Gestão de relações com clientes 84

Guerra de Ucrania 46

**I**

ICMS 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 155, 156, 157, 158

Identidades 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 12, 14, 106

Idoso 63, 64, 67, 68, 69, 71

Indicadores demográficos 64, 86

Instituições privadas de saúde 15

## **M**

Modelo IDIP 84

## **O**

Organizações 1, 2, 5, 7, 9, 11, 12, 14, 85

## **P**

Pauta exportadora 28, 29, 30, 31, 33, 34, 37, 39, 40, 43, 44

Peppers & Rogers 84

## **Q**

Qualidade da assistência à saúde 15

## **R**

Regulamentação 138, 148, 154, 156

Relacionamento personalizado 84

Reprimarização 28, 30, 31, 40, 45

Responsabilidade de proteger 46, 52, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62

## **S**

Saúde mental 102, 104, 105, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117

Serviços de saúde 15, 17, 27, 64, 100, 101, 102, 105, 106, 109

Serviços de saúde escolar 15

Síndrome de Burnout 109, 112, 115, 116, 117, 118

Sociedad digital 119, 120, 131, 134, 135, 136

## **T**

Tecnología en la educación 120

Tempos de paradoxos 1

Transgênero 99, 101, 103

## **U**

Urgência e emergência 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117

**V**

Velocidade 1, 3, 7, 10, 11, 14, 66

Volatilidade 1, 28, 42

Vulnerabilidade social 99, 105

# As ciências sociais aplicadas: questões sociais em foco 3

---

 [www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

 @atenaeditora


 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](http://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)





  
Atena  
Editora  
Ano 2024


# As ciências sociais aplicadas: questões sociais em foco 3

---

 [www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

 @atenaeditora

 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](http://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)

