

ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS, PRIVADAS E DA SOCIEDADE CIVIL GESTÃO, INOVAÇÃO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

VOLUME IV



HUDSON DO VALE DE OLIVEIRA
ORGANIZADOR



Pantanal Editora

2021

Hudson do Vale de Oliveira
Organizador

**Organizações públicas, privadas e da
sociedade civil: gestão, inovação e
responsabilidade social
Volume IV**



Pantanal Editora

2021

Copyright© Pantanal Editora

Editor Chefe: Prof. Dr. Alan Mario Zuffo

Editores Executivos: Prof. Dr. Jorge González Aguilera e Prof. Dr. Bruno Rodrigues de Oliveira

Diagramação: A editora. **Diagramação e Arte:** A editora. **Imagens de capa e contracapa:** Canva.com. **Revisão:** O(s) autor(es), organizador(es) e a editora.

Conselho Editorial

Grau acadêmico e Nome

Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos
Prof. Msc. Adriana Flávia Neu
Prof. Dra. Albys Ferrer Dubois
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior
Prof. Msc. Aris Verdecia Peña
Prof. Arisleidis Chapman Verdecia
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva
Prof. Dr. Bruno Gomes de Araújo
Prof. Dr. Caio Cesar Enside de Abreu
Prof. Dr. Carlos Nick
Prof. Dr. Claudio Silveira Maia
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos
Prof. Dr. Cristiano Pereira da Silva
Prof. Ma. Dayse Rodrigues dos Santos
Prof. Msc. David Chacon Alvarez
Prof. Dr. Denis Silva Nogueira
Prof. Dra. Denise Silva Nogueira
Prof. Dra. Dennyura Oliveira Galvão
Prof. Dr. Elias Rocha Gonçalves
Prof. Me. Ernane Rosa Martins
Prof. Dr. Fábio Steiner
Prof. Dr. Fabiano dos Santos Souza
Prof. Dr. Gabriel Andres Tafur Gomez
Prof. Dr. Hebert Hernán Soto Gonzáles
Prof. Dr. Hudson do Vale de Oliveira
Prof. Msc. Javier Revilla Armesto
Prof. Msc. João Camilo Sevilla
Prof. Dr. José Luis Soto Gonzales
Prof. Dr. Julio Cezar Uzinski
Prof. Msc. Lucas R. Oliveira
Prof. Dra. Keyla Christina Almeida Portela
Prof. Dr. Leandris Argentele-Martínez
Prof. Msc. Lidiene Jaqueline de Souza Costa Marchesan
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann
Prof. Msc. Marcos Pisarski Júnior
Prof. Dr. Marcos Pereira dos Santos
Prof. Dr. Mario Rodrigo Esparza Mantilla
Prof. Msc. Mary Jose Almeida Pereira
Prof. Msc. Núbia Flávia Oliveira Mendes
Prof. Msc. Nila Luciana Vilhena Madureira
Prof. Dra. Patrícia Maurer
Prof. Msc. Queila Pahim da Silva
Prof. Dr. Rafael Chapman Auty
Prof. Dr. Rafael Felipe Ratke
Prof. Dr. Raphael Reis da Silva
Prof. Dr. Renato Jaqueto Goes
Prof. Dr. Ricardo Alves de Araújo
Prof. Dra. Sylvana Karla da Silva de Lemos Santos
Prof. Dr. Wéverson Lima Fonseca
Prof. Msc. Wesclen Vilar Nogueira
Prof. Dra. Yilan Fung Boix
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme

Instituição

OAB/PB
Mun. Faxinal Soturno e Tupanciretã
UO (Cuba)
IF SUDESTE MG
Facultad de Medicina (Cuba)
ISCM (Cuba)
UFESSPA
UEA
UNEMAT
UFV
AJES
UFGD
UEMS
IFPA
UNICENTRO
IFMT
UFMG
URCA
ISEPAM-FAETEC
IFG
UEMS
UFF
(Colômbia)
UNAM (Peru)
IFRR
UCG (México)
Mun. Rio de Janeiro
UNMSM (Peru)
UFMT
Mun. de Chap. do Sul
IFPR
Tec-NM (México)
Consultório em Santa Maria
UFJF
UEG
FAQ
UNAM (Peru)
SEDUC/PA
IFB
IFPA
UNIPAMPA
IFB
UO (Cuba)
UFMS
UFPI
UFG
UEMA
IFB
UFPI
FURG
UO (Cuba)
UFT

Conselho Técnico Científico
- Esp. Joacir Mário Zuffo Júnior
- Esp. Maurício Amormino Júnior
- Esp. Tayronne de Almeida Rodrigues
- Lda. Rosalina Eufrausino Lustosa Zuffo

Ficha Catalográfica

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

O68 Organizações públicas, privadas e da sociedade civil [livro eletrônico] : gestão, inovação e responsabilidade social: volume IV / Organizador Hudson do Vale de Oliveira. – Nova Xavantina, MT: Pantanal, 2021. 69p.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

ISBN 978-65-81460-13-6

DOI <https://doi.org/10.46420/9786581460136>

1. Secretariado executivo. 2. Sistema integrado de gestão. 3. Gerenciamento eletrônico de informações. I. Oliveira, Hudson do Vale de.

CDD 354

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422



Pantanal Editora

Nossos e-books são de acesso público e gratuito e seu download e compartilhamento são permitidos, mas solicitamos que sejam dados os devidos créditos à Pantanal Editora e também aos organizadores e autores. Entretanto, não é permitida a utilização dos e-books para fins comerciais, exceto com autorização expressa dos autores com a concordância da Pantanal Editora.

Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000.
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil.
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp).
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br

APRESENTAÇÃO

A necessidade de adaptação das organizações é um imperativo constante, em função das mudanças contínuas pelas quais a sociedade passa. Nesse sentido, o quarto volume da obra “Organizações Públicas, Privadas e da Sociedade Civil: Gestão, Inovação e Responsabilidade Social” traz quatro capítulos, com diferentes estudos, apresentando análises e reflexões que, no dinamismo pela qual a sociedade passa, estão, e precisam estar, continuamente, em debate.

Assim, no primeiro capítulo intitulado “Gerenciamento Eletrônico de Documentos e a Atuação de Secretários Executivos da UFRR”, os autores buscam promover análises e discussões sobre as contribuições do SIG, por meio do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED), para atuação dos Secretários Executivos da Universidade Federal de Roraima (UFRR).

Com o título “Gestão para Melhoria de Controle dos Atestados, Afastamentos dos Colaboradores junto ao INSS e Redução de Absenteísmo”, no segundo capítulo os autores procuram desenvolver um sistema de gestão para o controle dos atestados, que possam gerar o afastamento de colaboradores, junto ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e também para reduzir o número de absenteísmo na instituição. O terceiro capítulo, intitulado “Impacto Econômico da Inoperacionalidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo”, aborda o impacto de um dia de inoperacionalidade no Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo, tendo como principal objetivo analisar o impacto econômico, ao nível das companhias aéreas, do prestador de serviços de gestão de infraestruturas aeroportuárias, dos serviços de assistência em escala (*handling*), dos passageiros, dos estabelecimentos hoteleiros, das agências de viagens, da rent-a-car e dos transferes.

Por fim, com o objetivo de refletir acerca dos desafios práticos para a oferta da Educação a Distância no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/ *Campus* Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO) a partir do contexto da Covid-19, os autores do quarto capítulo intitulado “Desafios Práticos e as Perspectivas da Educação a Distância em Tempos de Covid-19: O Caso do IFRR/*Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO)”, apresentam as perspectivas da oferta da Educação a Distância em função dos desdobramentos da Covid-19 e refletem sobre as dificuldades e as limitações da oferta da EaD no IFRR/CBVZO. Com estes quatro capítulos apresentados, reforçando o objetivo dos três primeiros volumes desta obra, convidamos você, mais uma vez, não apenas para fazer a leitura dos textos, mas também para contribuir com os debates e com as reflexões acerca das organizações, considerando os mais diferentes contextos, à luz de diversas lentes de análises e perspectivas teóricas e, sobretudo, levando em conta as várias nuances que perpassam a gestão, a inovação e a responsabilidade social das organizações.

Hudson do Vale de Oliveira

SUMÁRIO

Apresentação	4
Capítulo I.....	6
Gerenciamento Eletrônico de Documentos e a Atuação de Secretários Executivos da UFRR	6
Capítulo II	18
Gestão para Melhoria de Controle dos Atestados, Afastamentos dos Colaboradores junto ao INSS e Redução de Absenteísmo	18
Capítulo III.....	34
Impacto Econômico da Inoperacionalidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo	34
Capítulo IV	54
Desafios Práticos e as Perspectivas da Educação a Distância em Tempos de Covid-19: O Caso do IFRR/ <i>Campus</i> Boa Vista Zona Oeste (CBVZO)	54
Índice Remissivo	68
Sobre o organizador.....	69

Gerenciamento Eletrônico de Documentos e a Atuação de Secretários Executivos da UFRR

Recebido em: 10/09/2021

Aceito em: 18/10/2021

 10.46420/9786581460136cap1

Juliana Lima Magalhães¹ 

Renner Coelho Messias Alves^{1*} 

INTRODUÇÃO

A tecnologia ao longo do tempo tem se mostrado necessária para o ambiente de trabalho, pois ela possibilita agilidade nas informações e modernização no desenvolvimento das atividades realizadas por profissionais inseridos nas organizações. Com o avanço tecnológico, as organizações procuram desenvolver mecanismos para se adaptar a este mundo que vive em constante mudança. O profissional de Secretariado Executivo é integrante de diversos tipos de organizações, sendo ele responsável por manusear diversos sistemas que são instaurados para o desenvolvimento de suas atividades. Ele precisa se adaptar e aprender a manusear diversos sistemas tecnológicos que farão parte do seu cotidiano ao elaborar documentos, de forma ágil e eficiente desde sua fonte de origem até o seu destino final.

Nesse sentido, torna-se cada vez mais importante e comum que as organizações desenvolvam uma estrutura para as informações, ou seja, implantem sistemas que possibilitem a agilidade na localização dos documentos, alta velocidade, controle, arquivamento, respostas e encaminhamentos eficientes. Sendo assim, as organizações recorrem ao Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) como uma solução para o desenvolvimento das atividades nas organizações. Uma nova forma de guardar e armazenar as informações (Fantini, 2001).

No ambiente das organizações existem tipos de sistemas que o profissional de Secretariado Executivo pode deparar-se no seu dia a dia. Um desses sistemas inseridos em organizações é o Sistema Integrado de Gestão (SIG). Esse sistema integraliza todas as atividades dos diversos setores de uma organização. Um sistema que facilita a execução das tarefas no ambiente de trabalho e que organiza o fluxo das informações gera uma comunicação interna com total segurança, sobretudo dados relativos a processos operacionais, administrativos e gerenciais, criando consistências nas informações geradas.

O Sistema Integrado de Gestão (SIG) está dividido em módulos: em Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIGRH), de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC), de Gestão de

¹ Universidade Federal de Roraima (UFRR).

* Autor correspondente: rennercma@gmail.com

Atividades Acadêmicas (SIGAA), de Administração e Comunicação (SIGAdm) e de Eleição (SIGEleição). Os módulos interagem entre si, de forma que a organização alcance resultados positivos, índices de eficiência, credibilidade e qualidade no atendimento. Todas essas características são executadas pelos profissionais de Secretariado Executivo atuantes nas organizações que utilizam sistemas eletrônicos de gestão, a exemplo da Universidade Federal de Roraima (UFRR). Vale ressaltar que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos está inserido na gestão documental, logo o Sistema Integrado de Gestão faz parte do Gerenciamento Eletrônico de Documentos, visto que ambos são sistemas que possibilitam uma integração de informações entre os setores de uma organização.

Para tanto, foi empregada, como técnica de pesquisa, o questionário previamente formulado com perguntas objetivas e descritivas, com foco nos 17 profissionais de secretariado executivo que atuam na UFRR, encaminhado virtualmente entre 18 de novembro e 26 de dezembro de 2020, com retorno de 7 questionários respondidos, analisados entre si, por meio do conteúdo que apresentavam em cada questão.

Dessa forma, pretende-se discutir as contribuições do SIG através do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) para atuação dos Secretários Executivos da Universidade Federal de Roraima.

GESTÃO DE DOCUMENTOS E O SECRETARIADO EXECUTIVO NA UFRR

As organizações estão se modernizando ao utilizar a informação através da tecnologia como fonte de crescimento das empresas no ambiente corporativo. A informação é essencial para manter um relacionamento entre as pessoas. Considerando a dimensão da propagação das informações, as instituições públicas ou privadas identificam a necessidade de aprimorar o modo como as informações e os documentos são conduzidos. A gestão documental ou gestão de documentos surgiu como uma solução para diminuir a massa documental, garantindo a preservação dos documentos e facilitando o acesso a eles, em conformidade com a Lei nº 8.159/1991.

A gestão de documentos originou-se devido ao aumento do fluxo de informações, principalmente após a Segunda Guerra Mundial que ocasionou um volume incontável de novos documentos. O aumento da população provocou a expansão das atividades do governo e, conseqüentemente, a elaboração de documentos (Schellenberg, 2007). Assim, com o aumento da massa informacional foi necessário estabelecer métodos de controle sobre a elaboração documental, ou seja, criando ciclos documentais, a saber: produção, utilização, conservação e avaliação e destinação (Rondinelli, 2005; Fonseca, 1998).

O surgimento da gestão documental revolucionou a maneira dos colaboradores executarem suas tarefas nas empresas, possibilitando a preservação e o acesso às informações documentais. A gestão documental possui alguns objetivos que possibilitam sua organização e controle desde a sua produção até seu destino final, ou seja, ela garante a eficiência e eficácia na administração pública ou privada, agilizando o processo decisório nas organizações, incentivando o trabalho multidisciplinar em equipe, objetivo muito

valorizado durante a execução das atividades em equipe; controla o fluxo de documentos e a organização dos arquivos; racionaliza a produção dos documentos; normaliza os procedimentos para avaliação, transferência, recolhimento, guarda e eliminação de documentos; preserva o patrimônio documental considerado de guarda permanente (Bernardes et al., 2008).

A aplicabilidade da gestão de documentos ocorre através dos seus instrumentos. Bernardes et al. (2008) apontam o plano de classificação que permite a simplificação e a racionalização dos procedimentos de gestão, sendo ágil para tomada de decisões e recuperação de informações e documentos. Diversos instrumentos foram criados para classificar e agrupar documentos sob um mesmo tema, a fim de facilitar as operações arquivísticas e dar celeridade ao processo de recuperação de informações. Um desses instrumentos de trabalho é a tabela de temporalidade e destinação de documentos (TTDD), um “registro esquemático do ciclo de vida documental do órgão, sendo elaborada após a análise da documentação e aprovada pela autoridade competente” (Indolfo et al., 1995). Esses instrumentos facilitam a recuperação das informações e sua organização.

Além disso, a gestão documental tem-se tornado cada vez mais importante, devido as vantagens desencadeadas à organização, ou seja, ela possui dinamismo e rapidez ao melhorar o andamento dos processos administrativos, agilizando o processo de produção dos documentos, no recebimento, na classificação, no registro, na distribuição, no controle da organização do arquivamento, na otimização das tarefas, maior controle e rastreabilidade e acesso aos dados (Bernardes et al., 2008).

A gestão de documentos tem vários objetivos e funcionalidades conforme citado; além deles, um papel importante da gestão documental é a transparência das informações. E o gerenciamento eletrônico de documentos (GED) surgiu para agregar, de maneira mais eficaz, controle e confidencialidade no fluxo de informações. Destaca-se que o acesso às tecnologias aumentou significativamente e, com isso, hoje ela facilita e agiliza os processos nas organizações. Com o objetivo de reduzir os arquivos de papel, por intermédio da digitalização, surgiu o GED, que faz parte da gestão de documentos e contribui no processo de controle, armazenamento e organização eletrônica de documentação.

O GED tem se desenvolvido, buscando incorporar os conceitos arquivísticos e modernizando-se de um mero software de digitalização a um instrumento que possibilita o gerenciamento de documentação, sendo ele eletrônico, ou não, durante todo o ciclo da vida documental (Koch, 1998). Ele tem ganhado espaço nas organizações, pois tem contribuído com a velocidade das informações nos setores, e os processos têm alcançado seu objetivo final mais rápido com uso da tecnologia. Koch (1998, p. 22) diz que o “GED é a somatória de todas as tecnologias e produtos que visam a gerenciar informação de forma eletrônica”.

O gerenciamento eletrônico de documentos possui características fundamentais. De acordo com Castro et al. (2007), as vantagens que o gerenciamento eletrônico de documentos possui são os acessos

imediatos das informações, agilidade na tomada de decisão dos negócios da empresa, preservação dos documentos do órgão, redução de custos através do estabelecimento dos prazos de destinação, atendimento de qualidade ao cliente proporcionando respostas rápidas e precisas, facilitação das atividades que envolverão a colaboração entre pessoas e equipes e com o GED existirá o melhor aproveitamento do espaço físico.

O gerenciamento eletrônico de documentos envolve toda a organização interna e externa. São diversos documentos elaborados em uma organização; portanto, organizar, gerenciar e controlar não é uma tarefa fácil, mas com o GED inserido nas organizações pode-se obter uma maior facilidade no acompanhamento das atividades desenvolvidas no decorrer do dia a dia na execução do trabalho.

Toda instituição deseja que sua comunicação com seus setores seja clara, objetiva e, principalmente, que a informação chegue ao seu destinatário o mais rápido possível. Dessa maneira, há aproximadamente 7 (sete) anos a Universidade Federal de Roraima (UFRR) implantou o Sistema Integrado de Gestão (SIG) com objetivo de integrar e colocar todas as práticas internas de gestão em um único sistema. Para que esses sistemas sejam parte integrante do sistema de gestão da empresa, deve haver ligações para que as fronteiras entre os processos sejam tênues. Nesse sentido, podemos dizer que o Sistema Integrado de Gestão (SIG) é um sistema de GED que facilita o acesso às informações na localização de um determinado documento, e proporciona transparência e agilidade na execução das atividades administrativas.

Na Universidade Federal de Roraima, o SIG foi implantado para o gerenciamento de informações administrativas e acadêmicas, auxiliando na organização dos dados das unidades de forma a gerarem informações que permitam a tomada de decisões para a instituição. Cada sistema é importante para a instituição, pois eles têm suas peculiaridades, suas atividades que são desenvolvidas durante a execução do trabalho. Esses sistemas atendem demandas específicas, como o sistema Integrado de Recursos Humanos (SGRH), que informatiza os procedimentos de recursos humanos da UFRR.

Dentro do Sistema Integrado de Patrimônio, Administração e Contratos (SIPAC) existem as unidades responsáveis pelas finanças, patrimônio e contratos, sendo que essas operações são feitas conforme solicitação e demanda. Esse sistema também tem responsabilidade com as compras, licitações, com os contratos e convênios, faturas, bolsas e outras funcionalidades e responsabilidades que a instituição possui (Silva, 2016).

No Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (SIGAA), é possível que os professores e outros profissionais utilizem para disponibilizar conteúdos para os alunos de graduação, pós-graduação (*stricto e lato sensu*), ensino técnico, ensino médio e ensino básico. Esses materiais são, por exemplo, vídeos, conteúdos, apresentações que auxiliarão os alunos em suas atividades. Existe a possibilidade da submissão e controle de projetos, ações de extensão, monitoria, atividades de ensino a distância etc. (Silva, 2016).

Além disso, existe o Sistema de Administração e Comunicação (SIGAdmin), que funciona para aqueles usuários autorizados, para realizar operações relacionadas à gestão dos sistemas integrados da instituição, como compras, registro de patrimônios, requisição de transporte etc. Já o SIGEleição, como expresso em sua abreviação, é um sistema utilizado em eleições institucionais, para reitoria, diretoria de centros, diretoria de departamentos ou coordenações de cursos, tendo como público alvo os discentes, docentes e técnicos administrativos; o acesso é de forma remota e ao final da eleição o resultado será de forma instantânea.

O SIG começou a ser desenvolvido há alguns anos no âmbito da Superintendência de Informática da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), com o interesse de ter eficiência e excelência da gestão e dos serviços prestados à sociedade. Sendo assim, a UFRR visualizou a oportunidade da implantação do SIG por intermédio de uma cooperação que a Universidade Federal do Rio Grande do Norte disponibilizava. A UFRR formalizou um acordo de cooperação com a UFRN, ao pagar uma divisão de tecnologia (contribuição com parte de verba) e, por meio disso, foram repassados os códigos-fonte, documentações e toda informação necessária para implantação do sistema. No âmbito da UFRR, o secretário executivo é um dos profissionais que utiliza o SIG durante a execução de suas tarefas laborais.

Nos últimos tempos, o profissional de Secretariado Executivo passou por diversas transformações no que tange as suas atribuições e responsabilidades. Antigamente, esse profissional tinha como principais habilidades a execução de tarefas rotineiras e operacionais. Com a aprovação da Lei nº 7.377/1985, o profissional de Secretariado Executivo conseguiu seu reconhecimento pela legislação ao estabelecer seus limites em relação as suas tarefas. Por essa lei, são estabelecidas as atribuições do Bacharel em Secretariado Executivo. As atribuições estão conectadas com as pessoas que ocupam cargos, realizando tarefas individuais, mais complexas de natureza técnica ou administrativa. A tecnologia faz parte das mudanças desse profissional ao executar suas atividades, especialmente por ser algo mais eficiente e rápido ao obter uma informação ou prestar informação a uma determinada organização. Com o uso da internet as mudanças são perceptíveis em cada atividade realizada por eles.

O Secretário Executivo deve acompanhar cada mudança que se exige no mercado de trabalho, principalmente na organização que está inserido. Dentre essas mudanças, existe o Sistema Integrado de Gestão, pois ele tem a capacidade de interagir com vários setores nas organizações, possibilitando a execução das atribuições, competências e habilidades do Secretário Executivo.

O SIG é um dos sistemas implantados em algumas instituições universitárias, por intermédio dele é realizado algumas atividades de GED que contribui para aperfeiçoar as atividades do SE, uma vez que as responsabilidades deste profissional estão ligadas às atividades de GED. Com o SIG implantado nas organizações, o profissional pode colocar em prática suas atribuições, ou seja, realizar planejamento, organizar, direcionar os serviços da organização, assessorar os diretores executivos, obter informações

para a consecução de objetivos e metas das empresas, intermediar acontecimentos, facilitar e promover a comunicação e o relacionamento interpessoal, editar documentos da organização, arquivar documentos e processos, gerenciar agenda dos gestores, atendimento ao público, protocolos de documentos, despachos em processos e memorandos, autonomia para tomada de decisões, registrar e distribuir expedientes, envio de informativos e outras atribuições inerentes ao profissional (Brasil, 1996; Alonso, 2002).

Cabe ao profissional de Secretariado ser competente e preparado de forma a exercer sua profissão com eficiência e eficácia. Suas habilidades e competências são determinantes para ele no mundo corporativo que vivenciamos. A partir da Resolução CES/CNE nº 3/2005, considerando-se o Sistema Integrado de Gestão, suas habilidades e competências se unificam ao gerenciar as informações, garantir uniformidade e ser um referencial para diferentes usuários, capacidade de maximização e otimização dos recursos tecnológicos, o profissional se torna eficaz na utilização das técnicas secretariais, demonstrando segurança, credibilidade e fidelidade no fluxo de informações.

Nesse sentido, é perceptível a comunicação das atribuições, habilidades e competências ao unir-se com o Sistema Integrado de Gestão, pois é nele que elas são integradas a partir do momento em que as organizações adotarem o sistema como ferramenta de trabalho. Este é um sistema que é possível criar, controlar, arquivar, compartilhar, recuperar documentos e planejar. Dessa forma, o Secretário moderno precisa estar atento às novas maneiras para realizar suas atividades, pois cada vez mais as organizações estão em processo de mudanças, principalmente tecnológicas, sendo este profissional o elo entre os clientes internos e externos (Neiva, 2009).

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste item temos a análise das respostas obtidas com a aplicação dos questionários com profissionais que possuem Bacharelado em Secretariado Executivo e que atuam na área e dentro da Universidade Federal de Roraima. Dos respondentes, 100% dos profissionais que atuam na UFRR são mulheres. As mulheres passaram a ganhar destaque, assumindo responsabilidades com as mudanças tecnológicas. Com as novas exigências no mundo do trabalho, e com novos modelos da administração, as universidades passaram a demandar por profissionais com habilidades técnicas e humanas, inovando conforme as exigências do mercado de trabalho.

O tempo de atuação do profissional de secretariado também foi questionado. Quanto a essa pergunta, pode-se perceber que o quantitativo de 71,4% das respondentes atua há mais de 5 anos; 28,6% estão no cargo há mais de 10 anos; e nenhum respondente exercia o cargo há mais de 25 anos. Ao assumir cargo existem responsabilidades, essas responsabilidades são as tarefas atribuídas a cada profissional que serão executadas de forma cíclica ou repetidamente. Portanto, ao longo do tempo que o profissional de Secretariado Executivo está no cargo, ele exercer diversas tarefas previstas na Lei nº 7.377/1985, tarefas

estas que vão se modificando com o tempo, principalmente com o uso tecnologia, pois a forma de arquivar documentos, agendar reuniões e eventos, redações de textos, classificação, registros e distribuições de documentos, administração de recebimento e envio de informações podem ser feitos eletronicamente em algumas empresas que utilizam sistema para realizar as tarefas deste profissional (Brasil, 1985).

Além disso, um quantitativo de 85,7% disse que já tinha ouvido falar sobre o GED, enquanto 14,3% desconheciam o GED. Pode-se perceber que ainda existem pessoas que desconhecem essa ferramenta primordial nas organizações, que proporciona um armazenamento seguro e tramitação de informação com eficiência. E do total de 7 respondentes, 83,3% disseram que o GED aumenta, agiliza a informação durante as atividades no ambiente de trabalho. E 16,7% disseram que não agiliza e também não aumenta o fluxo das informações. No entanto, o aumento das informações se torna uma variável mais presente nas organizações, há uma produção maior de processos, documentos que necessitam de resposta em poucos minutos. Assim, é importante o GED ser implantado nas instituições por causa de maior precisão, controle e segurança (Baldam et al., 2002).

Quando perguntado se, na opinião das respondentes, o GED dispensaria o acesso do documento em suporte de papel, 57,1% disseram que não dispensa o documento em formato de papel, apesar de utilizar o Gerenciamento Eletrônico de Documentos. No entanto, 42,9% afirmaram dispensar o uso do papel. Observa-se que, mesmo com as novas tecnologias, o uso do papel ainda é predominante no cotidiano das respondentes. Utilizar o GED não significa que toda informação estará nele, assim um documento no formato de papel pode cumprir sua função em qualquer processo de informação e ser arquivado em lugares destinados a eles ou, posteriormente, esse documento em formato de papel ser digitalizado e arquivado em meio eletrônico.

A próxima pergunta elaborada foi referente à utilização do SIG durante as atividades das respondentes. Obteve-se o resultado de que 100% das respondentes realizam atividades no Sistema Integrado de Gestão (SIG). Com diversas demandas da gestão documental se tornou importante à utilização de sistemas, pois neles os documentos digitais facilitam às atividades dos profissionais inseridos nas instituições, a exemplo da UFRR, disseminando as informações pelo mundo (Arellano, 2008).

Outra pergunta fundamental foi saber “O que você acha do sistema SIG?”. Do total de 7 respondentes, 85,7% acreditam que o sistema é bom, e 14,3% percebem o SIG como médio. Dessa forma, percebe-se que o SIG tem sua importância para o cotidiano de cada profissional, pois ele agrega as atividades no decorrer da sua realização. No entanto, ele deve ser melhorado para que sua função de integração, redução de quantidade de duplicidade das atividades, a transmissão de informação, agilidade no processamento de processos seja eficaz.

Também é realizado o seguinte questionamento: “Com qual frequência você utiliza o SIG”? Dos 7 respondentes, 71,4% acessam o sistema todos os dias, e 28,6%, cinco vezes por semana, em média.

Pode-se perceber que a utilização do sistema por parte das respondentes é necessário para realização das suas atividades e a comunicação entre os setores, visto que o sistema foi implantado para dar suporte em diversas áreas da UFRR, levando em consideração que é um sistema de comunicação que coleta, valida, executa, gerencia processos e permite as empresas transmitir uma resposta rápida aos seus clientes, diretores, coordenadores de forma que se tenha um bom rendimento no ambiente de trabalho (Oliveira, 2001).

A facilidade das respondentes localizarem os documentos no sistema também foi questionada. Diante do resultado, obteve-se que 100% têm facilidade em localizar os documentos. Sendo assim, o sistema cumpre partes do seu propósito de ser ágil e eficiente quando é utilizado para atender demandas da UFRR.

Com base em algumas variáveis, as respondentes foram questionadas quanto à opinião sobre o sistema SIG. As respondentes disseram que o SIG na UFRR agiliza o envio e recebimento dos processos 71,4% no recebimento de documentos, 57,1%, na elaboração de documentos de acordo e além dos itens anteriores, no cadastro 14,3%, o sistema agiliza as atividades. Pode-se perceber que o profissional de secretariado executivo desenvolve diversas atividades no decorrer do seu dia. É um profissional que deve estar preparado para mudanças principalmente no âmbito tecnológico, pois tem um perfil multidisciplinar que influencia positivamente a instituição universitária pesquisada.

Sobre o questionamento que aborda as dificuldades em realizar as atividades no SIG, 42,9% relataram dificuldades, 42,9% não encontraram/tiveram dificuldades e 14,2% das respondentes afirmaram que sentem, às vezes, dificuldades para realizar suas atividades. Cada sistema implantado é um desafio para a UFRR, principalmente quando os profissionais não possuem domínio para realizar as atividades no sistema. Nesse sentido, é importante que as empresas priorizem treinamentos para seus profissionais, pois o sistema está para facilitar os procedimentos internos e externos da empresa, levando em consideração o grande fluxo de informação e o objetivo principal do SIG de unificar processos e sua transmissão de dados, diminuindo tempo de busca para melhor atender a todos (Laudon et al., 2007).

Em relação aos documentos em formato digital, 100% das respondentes disseram que os documentos em formato digital agilizam suas atividades. Assim, é perceptível que utilizar sistemas é fundamental para a realização das atividades, potencializando as funções da UFRR ao acessar com rapidez os documentos inseridos no sistema, porém o sistema tem que estar devidamente funcionando para não ocorrer sérios problemas tanto no presente quanto no futuro.

Outro questionamento foi: “Com o SIG sendo utilizado diariamente proporcionou a redução de documentos em suporte de papel na UFRR?”. Das respondentes, 57,1% afirmaram que o SIG utilizado diariamente reduz os documentos em suporte de papel, enquanto 42,9% disseram que somente às vezes existe a redução. Vale ressaltar que a tendência da utilização de documentos em formato de papel ao longo

do tempo poderá se tornar obsoleto devido às mudanças tecnológicas vivenciadas nos últimos tempos. No entanto, deve-se considerar que o papel pode realizar seu objetivo de informar, transmitir dados relevantes para a empresa e ser arquivado no sistema eletrônico.

A maior dificuldade em utilizar o SIG nas atividades foi sinalizada pelas respondentes como: 42,9% não têm dificuldade em atualizar o SIG durante as atividades; 14,3% tem dificuldades em acessar e acesso aos perfis restritos e algumas tarefas, buscar, salvar e imprimir. Percebe-se pelas respostas que a maioria não tem dificuldades em utilizar o SIG nas suas atividades. Apesar da facilidade de utilizar o sistema ele ainda apresenta pontos negativos, ocasionando prejuízos à produtividade das atividades na UFRR ao longo do dia quando não se for resolvido imediatamente.

Ademais, de acordo com as respondentes, 57,1% disseram conhecer o manual de uso do SIG, 28,6% não sabia dizer, e 14,3% respondeu que não existia um manual com as instruções do SIG. Pode-se perceber que a maioria disse que existe um manual podendo facilitar, ou não, a sua utilização, pois algumas ainda desconhecem ou não obtiveram a informação da existência do manual para facilitar o uso do sistema. Nesse sentido, é perceptível que falta a UFRR intensificar a divulgação do manual, bem como onde ele se localiza para proceder ao manuseio do sistema de forma correta, visto que o manual disponibiliza toda a informação necessária para o uso do sistema.

Questionou-se se o/a Secretário/a Executivo/a recebeu algum treinamento para manuseio mais eficiente do SIG? 71,4% disseram que não teve treinamento, 14,3% que teve treinamento, e 14,3% não sabe dizer a respeito do treinamento. Qualquer sistema implantado nas organizações deve-se tirar o máximo de proveito; assim, os usuários devem ser treinados para se adequar ao sistema de forma eficiente, para não atrapalhar o seu desenvolvimento ao realizar suas atividades no cotidiano (Cibotto, 2011).

Entre as sugestões de melhoria, uma respondente respondeu que o sistema deveria passar pela atualização dos nomes dos documentos, conforme alteração do Manual de Redação da Presidência da República. Na segunda sugestão, a respondente nos informou que o sistema é um pouco confuso, não obtendo direcionamento simples e, além disso, está defasado e precisa de uma atualização. Cada sistema precisa de um direcionamento, instruções para seguir e, principalmente, atualizações. Atualizações estas que facilitem o manuseio do sistema para melhor atender a empresa na qual o profissional está inserido. A terceira sugestão da respondente foi relacionada à atualização do sistema de acordo com o Manual de Redação da Presidência da República, além da divulgação das ferramentas disponíveis no sistema.

Além disso, uma respondente sugeriu mais treinamento para a utilização do sistema com o intuito de fazer um bom uso dele, sem dificuldades, pois o sistema tem como objetivo facilitar e não dificultar o trabalho dos profissionais em suas atividades.

A proposta da próxima questão foi verificar se as respondentes gostariam de comentar e/ou complementar algum tema abordado no questionário. Entre sete respondentes apenas uma optou por

responder essa pergunta. A respondente comentou que o sistema SIG apresenta seis partes, o administrativo, recursos humanos, a parte dos acadêmicos, eleição, eventos e administração de comunicação. A maior de suas funções tem dias específicos para serem utilizados, como no caso das eleições. O sistema precisa ser atualizado, mas a maioria das funções é ótima para serem utilizadas na gestão pública.

Diante dessas análises foi possível verificar que as respondentes detêm do conhecimento básico para utilizarem o sistema, no entanto ainda existem dificuldades durante a realização de suas atividades que podem ser melhoradas conforme o tempo, levando em consideração a importância da atualização do sistema pelas empresas que utilizam essa ferramenta para atender ao ambiente interno e externo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na pesquisa realizada constatou-se que o SIG é importante para a realização das atividades dos secretários executivos na UFRR, visto que é um sistema que está interligado a diversos setores, permitindo acesso aos documentos e processos. Com o sistema implantado na UFRR é possível identificar a agilidade da troca de informações, a localização de documentos se torna acessível, sendo possível elaborar documentos, enviar e receber processos chegando ao seu destino final de forma rápida e reduzindo documentos em suporte de papel. Os procedimentos administrativos são realizados pelo SIG, o qual se torna fundamental para o desenvolvimento das atividades do profissional de secretariado executivo na UFRR, visto que é uma das suas ferramentas de trabalho.

Nas organizações, a tecnologia tem ganhado destaque, e com o uso dos sistemas isso só tem agregado na execução das atividades dos profissionais na UFRR. O GED e o SIG, por serem ferramentas tecnológicas, contribuem para melhor atender a instituição, de forma que ao utilizá-los aumenta-se a rapidez na identificação de documentos que podem ser localizados pelo nome ou termos associados, garantindo economia, eficiência e eficácia durante a realização das atividades, controlando o fluxo de documentos e na organização dos arquivos; com o sistema integrado é possível promover uma integração entre todos os setores, usufruindo dos benefícios que ele oferece ao realizar as atividades por intermédio dele todos os dias.

Portanto, verifica-se que o sistema avaliado em sua funcionalidade é um sistema dinâmico que oferece vários benefícios aos seus usuários, um sistema que possui módulos interligados que permitem a instituição trabalhar com seus documentos em forma física ou digital. Contudo, o sistema precisa de adequações, atualizações e treinamentos, pois se trata de diversos profissionais utilizando e com necessidades diferentes; ademais, visto que as leis estão se modificando, documentos que existiam antes não existem mais, conforme o manual de redação oficial da presidência da república, mídias e tecnologias

ficam defasados e obsoletos e, com isso, é preciso se adaptar a elas para que o objetivo proposto do sistema implantado seja alcançado.

Diante do exposto, a proposta deste trabalho poderia contribuir para o conhecimento e pesquisa de outros pesquisadores interessados na mesma temática, com inclusões de novos problemas e questionamentos que podem ser abordados sob outras perspectivas, tanto na área de Secretariado Executivo como em outras ciências. Cada vez mais, os profissionais se deparam no mercado de trabalho com diversos sistemas eletrônicos que permitem um acesso rápido, com integração das informações institucionais e favorecimento na realização das atividades laborais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso MEC (2002). A arte de assessorar executivos. São Paulo: Pulsar. 207p.
- Arellano MÁM (2008). Critérios para a preservação digital da informação científica. Tese. Ciência da Informação. Orientador: Murilo Bastos da Cunha. Brasília: Universidade de Brasília. 354p.
- Baldam R et al. (2002). GED: gerenciamento eletrônico de documentos. São Paulo: Érica. 204p.
- Bernardes IP et al. (2008). Gestão documental aplicada. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo. 54p.
- BRASIL (1991). Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18159.htm>. Acesso em: 05/10/2020.
- BRASIL (1996). Lei nº 9.261, de 10 de janeiro de 1996. Regulamenta o exercício da profissão de Secretariado. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9261.htm>. Acesso em: 20/02/2020.
- BRASIL (2018). Manual de redação da Presidência da República. 3. ed., rev., atual. e ampl. – Brasília: Presidência da República. 189p.
- BRASIL (2020). Lei nº 7.377, de 30 de setembro de 1985. Dispõe sobre o exercício da profissão de secretariado e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7377.htm>. Acesso em: 05/10/2020.
- Castro AM et al. (2007). Arquivos: físicos e digitais. Brasília: Thesaurus. 186p.
- Cibotto RAG (2011). Processo de implantação do gerenciamento eletrônico de documentos no processo de desenvolvimento distribuído de software. Anais do VI Encontro de Produção Científica e Tecnológica (EPTC), Campo Mourão. 1-14p.
- Fantini SR (2001). Aplicação do gerenciamento eletrônico de documentos: estudo de caso de escolha de soluções. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina (dissertação), Florianópolis. 115p.

- Fonseca MO (1998). Informação, arquivos e instituição arquivistas. *Arquivo e Administração*, 1(1): 33-44.
- Haddad SR (2000). GED – Uma alternativa viável na gestão da informação estratégica. Belo Horizonte: PUC MINAS. 39p.
- Indolfo AC et al. (1995). *Gestão de documentos: conceitos e procedimentos básicos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995. 49p.
- Koch WW (1998). *Gerenciamento eletrônico de documentos: conceitos, tecnologias e considerações gerais*. São Paulo: CENADEM. 146p.
- Laudon K et al. (2007). *Sistemas de Informações Gerenciais*. 7. ed. São Paulo: Pearson. 504p.
- MEC (2005). Resolução nº 3/2005-CNE/CES, de 23/06/2005. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para o curso de Graduação em Secretariado Executivo. MINISTÉRIO da Educação. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces003_05.pdf>. Acesso em: 24/02/2020.
- Neiva EG (2009). *As novas competências do profissional de Secretariado*. 2.ed. São Paulo: IOB. 260p.
- Oliveira DPR (2001). *Sistemas de informações gerenciais*. 7. ed. São Paulo: Atlas. 274p.
- Rondinelli RC (2005). *Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea*. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV. 165p.
- Schellenberg TR (2007). *Arquivos modernos: princípios e técnicas*. 6. ed. Rio de Janeiro: FGV. 388p.
- Silva CF (2016). *Fatores críticos de sucesso para implantação de um Sistema Integrado de Gestão: análise da implantação do SIG na Universidade Federal do Vale do São Francisco*. Escola de Administração Universidade Federal da Bahia (dissertação), Salvador. 84p.
- Silva EL et al. (2005). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 4. ed. Florianópolis: UFSC. 138p.
- UFRR (2012). *Manual de normas para apresentação dos trabalhos técnico-científicos da UFRR*. Boa Vista: Editora da UFRR. 77p.
- UFRR (2017). *Projeto Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo*. Pró-Reitoria de Ensino e Graduação. Disponível em: <<http://www.proeg.ufr.br/index.php/2013-05-28-19-33-02/cursos2>>. Acesso em: 01/08/2019.

Gestão para Melhoria de Controle dos Atestados, Afastamentos dos Colaboradores junto ao INSS e Redução de Absenteísmo

Recebido em: 10/09/2021

Aceito em: 25/09/2021

 10.46420/9786581460136cap2

Sandra Fantin^{2*} 

Beatriz Colodel² 

Marcio Iavorski³ 

INTRODUÇÃO

A Segurança do Trabalho estuda as possíveis causas de acidentes e incidentes durante as atividades de trabalho dos colaboradores, e tem por objetivo prevenir acidentes e doenças ocupacionais relacionadas às atividades laborais, além de ser um fator importantíssimo para as empresas, por prevenir e zelar a saúde de seus colaboradores, deixando um ambiente seguro, que influencia diretamente na produtividade e lucratividade da empresa (Barbosa, 2018). Nesse sentido, o Técnico de Segurança é responsável por realizar essa prevenção, através de treinamentos, capacitações, DDS (Diálogo Diário de Segurança), inspeções e toda a gestão que possa indicar quaisquer inconformidades, que poderá proporcionar aos trabalhadores um ambiente inseguro para suas atividades.

O estudo de caso apresentado foi realizado em um hospital, acompanhando diretamente o dia a dia dos profissionais da Saúde e Segurança do Trabalho. Por meio da utilização do fluxograma de recebimento dos atestados, observou-se que havia falha na somatória e identificação dos mesmos, deixando por sua vez de afastar os colaboradores que necessitariam do afastamento junto ao INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) e de monitorar o número de absenteísmo e suas causas.

Em um ambiente hospitalar, onde os colaboradores cuidam da saúde e bem-estar do próximo, precisa-se estar atento a todos os detalhes, para mantê-los em um ambiente seguro e saudável, proporcionando um melhor desempenho de suas atividades.

Na situação que se encontra hoje, devido à pandemia causada pelo COVID-19, muitos desses profissionais encontram-se esgotados, física e mentalmente, por estarem muitas vezes na linha de frente tentando salvar vidas, e com tantas perdas acabam se sentindo incapazes e frustrados, causando em muitos, doenças psíquicas como a depressão, ansiedade, insônia, síndrome do pânico, entre tantas outras, que

¹ Aluno do curso Técnico em Segurança do Trabalho.

² Engenheira de Segurança do Trabalho.

³ Bacharel em Sistema da Informação, Especialista em Engenharia de Software RUP.
E-mail: sandra-fantin@hotmail.com

afetam diretamente em seu dia a dia, principalmente na empresa. Além disso as remunerações desses profissionais nem sempre são suficientes, para que possam levar o sustento às suas famílias, fazendo com que o trabalhador tenha mais de um vínculo empregatício, e com essa dupla jornada e trabalho dobrado, acabe expondo sua saúde.

Assim, o objetivo deste artigo é o desenvolvimento de um sistema de gestão, para controle dos atestados que possam gerar afastamento de colaboradores junto ao INSS e também reduzir o número de absenteísmo.

DESCRIÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO

O processo hospitalar consiste basicamente em atendimento, prontuário e liberação. O processo começa com a chegada do paciente à recepção, onde irá relatar seu quadro de saúde, e fazer seu cadastro com todos os dados; logo após, será direcionado ao setor de triagem, onde será atendido pelos técnicos em enfermagem, que fazem uma breve avaliação no paciente. Feita essa avaliação, será direcionado ao médico de acordo com sua necessidade de saúde. E durante todo esse processo, o paciente está sendo acompanhado pelos colaboradores do hospital, para realização de exames, aplicação de medicamentos, internação até a sua liberação.

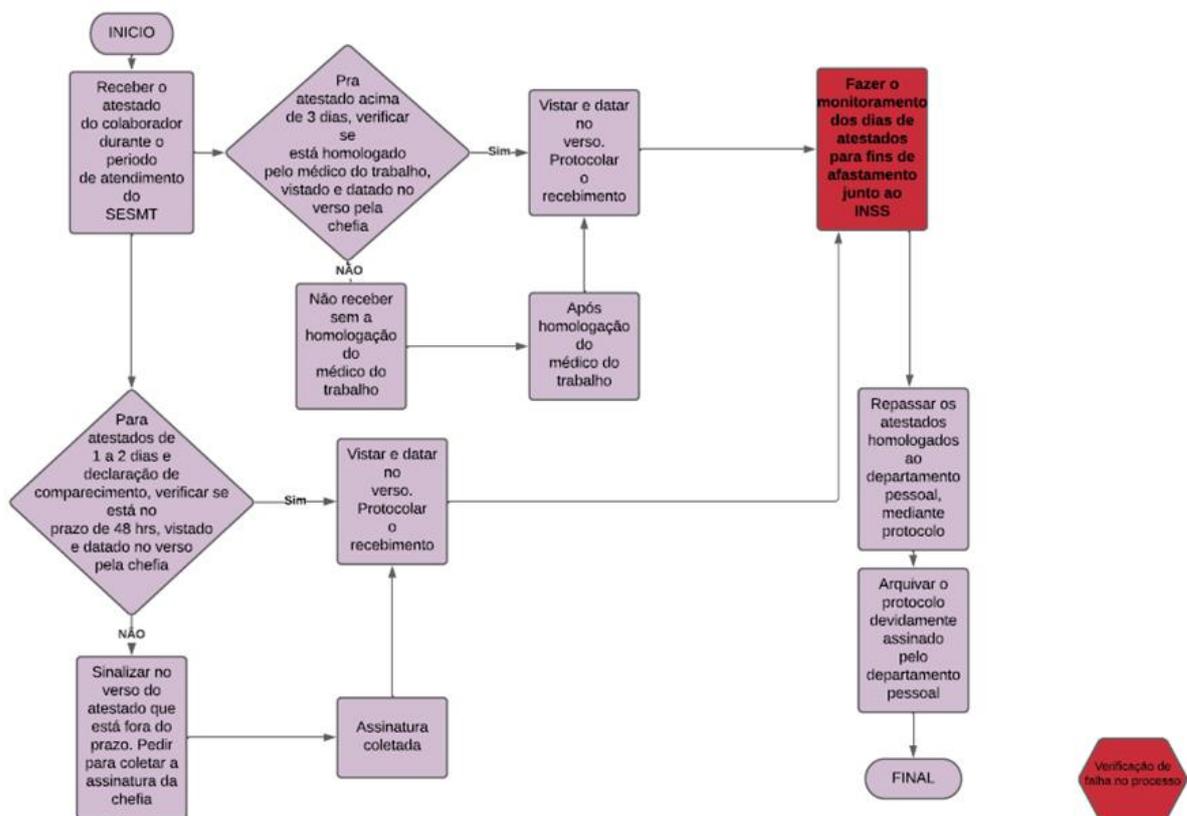


Figura 1. Fluxo de recebimento e acompanhamento dos atestados. Fonte: Autores (2021).

Considerando que o SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho) está cuidando da saúde e segurança desses colaboradores, faz-se necessário o acompanhamento do absenteísmo através de um sistema de gestão, o qual indicará as condições desses colaboradores e a necessidade de possível afastamento junto ao INSS.

Para auxiliar na compreensão do acompanhamento dessa gestão, segue o fluxo do processo utilizado pelo SESMT no recebimento dos atestados de colaboradores, conforme a Figura 1.

Neste fluxo representado na Figura 1, observa-se a trajetória dos atestados dos colaboradores recebidos pelo SESMT, desde o início onde o colaborador entrega o atestado, até a sua homologação e encaminhamento para o setor de R.H. (Recursos Humanos).

IDENTIFICAÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES NA GESTÃO DE ATESTADOS

Como descrito anteriormente o SESMT é responsável pela prevenção de acidentes e saúde ocupacional dos colaboradores. Conforme descrito nas referências normativas, norma regulamentadora nº 07 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional), disposto no item 7.5.19.5, que se refere ao afastamento do colaborador quando necessário e o encaminhamento do mesmo ao INSS, “encaminhar o empregado à previdência social, quando houver afastamento do trabalho superior a 15 (quinze) dias, para avaliação de incapacidade e definição da conduta previdenciária quando o afastamento for superior a 15 dias”; e norma regulamentadora nº 01 (Disposições Gerais), disposto no item 1.7.1.2.3, que se refere sobre a recapacitar o funcionário que ficou afastado por um período superior a 180 (cento e oitenta) dias. Considerando essas normas regulamentadoras, a empresa tem total responsabilidade sobre o acompanhamento de ausência dos colaboradores em suas atividades laborais e em seus respectivos retornos, bem como identificar as principais causas desses afastamentos. Quando a empresa não faz esse controle ela está descumprindo uma norma e conseqüentemente será multada pela fiscalização do trabalho.

Para melhor compreensão, seguem os fluxos (Figuras 2 e 3). O fluxograma representado na Figura 2, nos mostra como deverá ser o monitoramento e o afastamento do colaborador junto ao INSS, devendo a empresa realizar esse monitoramento até o encaminhamento desse colaborador à previdência.

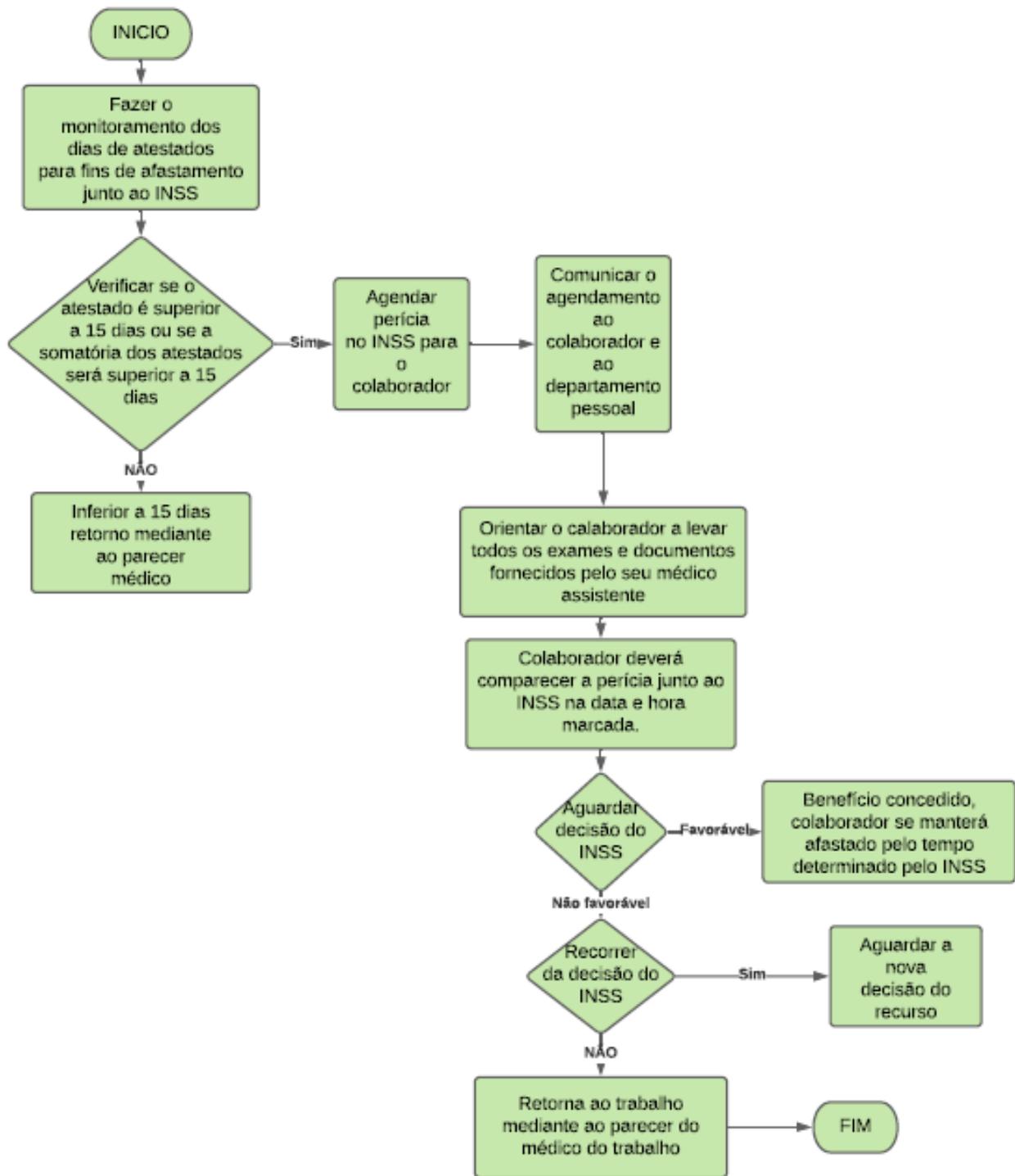


Figura 2. Fluxo de afastamento do colaborador junto ao INSS. Fonte: Autores (2021).

Com base no fluxograma, representado pela Figura 3, pode-se acompanhar como será feito o retorno do colaborador para suas atividades laborais, até a sua recapacitação se houver necessidade.

Através do fluxograma de recebimento e acompanhamento dos atestados, representado na Figura 1, foi identificado que o monitoramento dos dias de afastamento dos colaboradores não está sendo realizado;

com essa informação, será possível elaborar uma planilha dinâmica que possibilitará aos técnicos de Segurança do Trabalho, realizarem o acompanhamento desses dias, podendo encaminhar os colaboradores para afastamento junto ao INSS, quando houver necessidade, e monitorar as causas que estão gerando os afastamentos, e com isso, poderão agir de maneira assertiva em cada uma delas, com treinamentos, capacitações, DDS, palestras, tudo que possibilite um ambiente seguro e saudável para seus colaboradores.

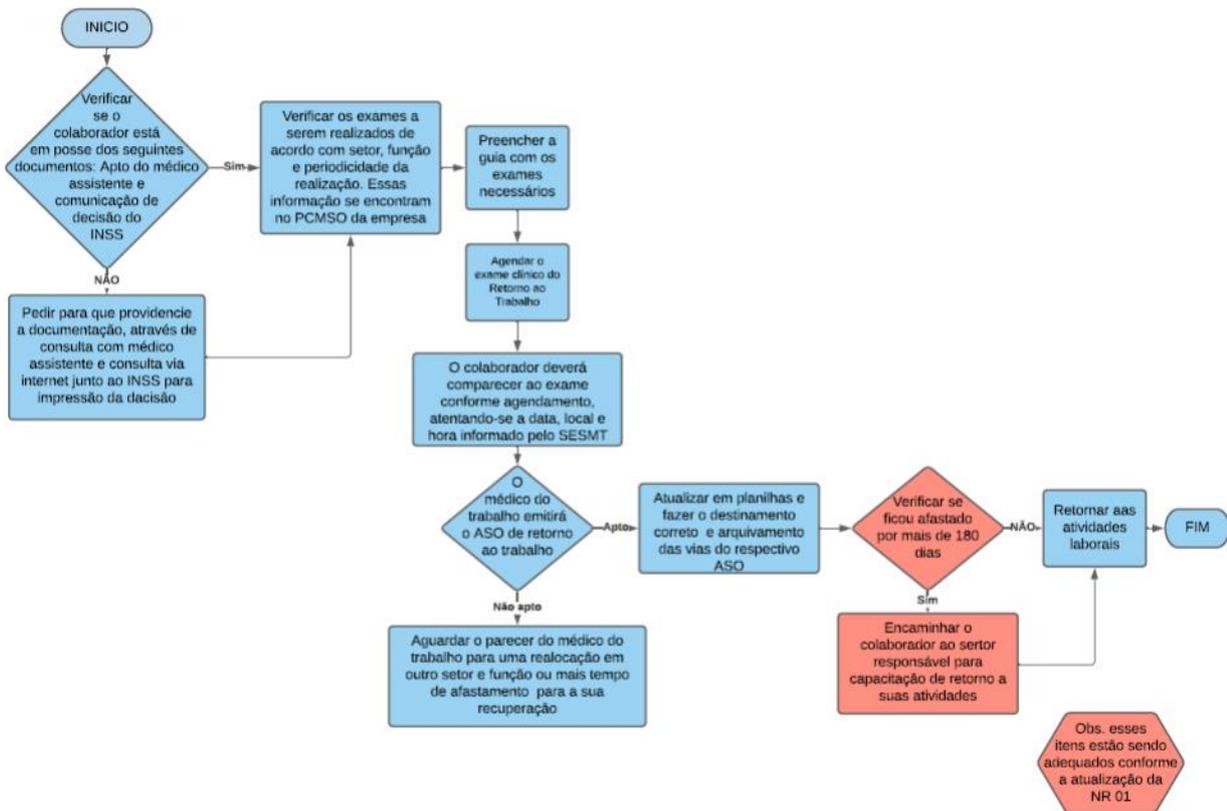


Figura 3. Fluxo de retorno ao trabalho. Fonte: Autores (2021).

Atualmente, para o lançamento e controle dos atestados, o SESMT está utilizando a planilha do Excel representada na Figura 4, deixando claro que os nomes que estão aparecendo para exemplificação são todos fictícios.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	MATRICULA	FUNCIONARIO	DATA	DATA DE RECEI	DIA	HORA	CID	SETOR	CLINICA/ORIGEM	MEDICO
2	2533	JOANA	02/01/2021	04/01/2021	3		U07.1 Z290	P.S.	VITA BATEL	
3	2389	PAULINIA	02/01/2021	04/01/2021	3		U07.1 -Z290	P.S.		
4	1992	SILVANA	02/01/2021	04/01/2021	10			FARMACIA	SUS	
5	2405	JESSICA	04/01/2021	05/01/2021		HORAS		FARMACIA	REABIITHARE	
6	2575	JULIANA	04/01/2021	06/01/2021	3		2069 -Z290	SADT	VITA BATEL	
7	1922	VANESSA	03/01/2021	06/01/2021	3			P.S.	VITA BATEL	
8	1765	AMANDA	06/01/2021	04/01/2021	1		Z763	UTI I	CAJURU	
9	2246	JULIANA	04/01/2021	06/01/2021	7		N96	P.S.	SUS	
10	2475	JESSICA	06/01/2021	07/01/2021	1			HOTELARIA	VITA BATEL	
11	2671	PRICILA	05/01/2021	05/01/2021	3			ALA 200	VITA BATEL	
12	2405	KATIA	07/01/2021	07/01/2021		HORAS		FARMACIA	SOCIEDADE DE FRATURAS	
13	2405	CAMILA	13/01/2021	14/01/2021		HORAS		FARMACIA	REABIITHARE	
14	2328	CAROLINA	08/01/2021	08/01/2021		HORAS		C.C	PARANA CLINICA	
15	2572	ANA	06/01/2021	08/01/2021	7		U07.1	P.S.	VITA BATEL	
16	1445	JOSÉ	10/01/2021	12/01/2021	1		J6.9	UTI III	INOVAMED	
17	1445	JOÃO	06/01/2021	15/01/2021	3			UTI III	VITA BATEL	
18	2695	PAULA	07/01/2021	11/01/2021	3		Z290	NUTRIÇÃO	VITA BATEL	
19	589	CRISTINA	12/01/2021	14/01/2021	1		G44	UTI I	CRUZ VERMELHA	
20	589	FRANCISCO	08/01/2021	14/01/2021	1		R51	UTI I	H. SÃO LUCAS	
21	2630	PEDRO	05/01/2021	11/01/2021	1		J03.9	UTI II	POLICLINICA SÍTIO CERCADO	
22	1937	CARLOS	09/01/2021	11/01/2021	1		J30	ALA 200	POLICLINICA CAPÃO RASO	
23	2389	ROBERTO	05/01/2021	12/01/2021	6		J6.9	P.S.	VITA BATEL	

Figura 4. Planilha atual de controle dos atestados. Fonte: Autores (2021).

Porém, a planilha atual contém muitas falhas como, por exemplo:

- Não sinaliza o período de afastamento de cada colaborador;
- Não contém o grupo de CID (Classificação Internacional de Doenças), o que será uma peça fundamental para que se possa agir diretamente nas causas, e para que o Médico do Trabalho consiga averiguar onexo causal em caso de afastamento junto ao INSS;
- Não existe uma planilha com os dados dos colaboradores corretamente preenchidos, que se vincule a mesma, a fim de que não sejam preenchidos de forma errônea.

Importante mencionar que quando necessário averiguar a quantidade de dias que cada colaborador se ausentou em um período, esta deverá ser feita de modo manual, através dos filtros individuais, ou seja, deverá filtrar por nome de cada colaborador, se o nome estiver escrito erroneamente, essa informação se perderá.

Para essa gestão, um *software* será de suma importância para otimizar o processo e assegurar um maior controle sobre os dados com informações precisas, reduzindo o número de erros ao preencher esses dados.

FERRAMENTA DA QUALIDADE (METODOLOGIA)

A pesquisa foi realizada de forma quantitativa, utilizando dados da gestão do SESMT, de um hospital. Os nomes utilizados para exemplificação são fictícios.

A primeira ferramenta da qualidade utilizada nesta pesquisa foi o fluxograma, utilizado para representar a sequência do processo por meios gráficos, apresentado anteriormente na Figura 1. Através dessa representação detectou-se uma falha, não estava sendo feito o monitoramento de dias de afastamento dos colaboradores.

Depois de detectada a falha, foram utilizadas as ferramentas da qualidade, ciclo PDCA (*Plan, Do, Check, Action* = Planejar, Fazer, Checar e Agir) em conjunto com outra ferramenta, 5W2H.

O PDCA nasceu no escopo da tecnologia TQC (*Total Quality Control*) que melhor representava o ciclo de gerenciamento de uma atividade. Ao longo dos anos foi evoluindo, vinculando-se também com a ideia de qualquer organização que quisesse atingir um objetivo, necessitaria de planejar e controlar suas atividades (Sousa, 2006).

Para que fique mais claro como essa ferramenta foi utilizada no desenvolvimento da melhoria nessa gestão segue o ciclo PDCA, representado pela Figura 5.

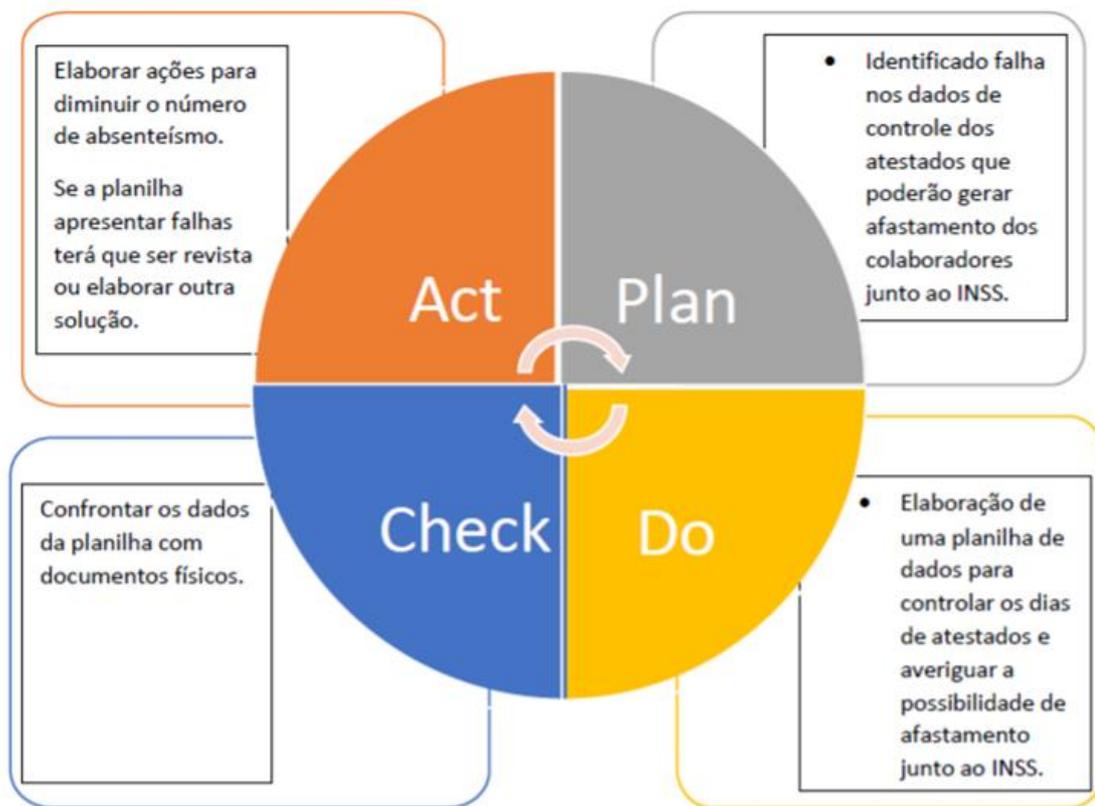


Figura 5. Ferramenta da qualidade PDCA. Fonte: Autores (2021).

Na sequência, a ferramenta detalhada:

Plan = Planejar – primeiramente, deve-se planejar o que será executado logo após a identificação do problema, determinando a meta e o método que será utilizado para sua execução.

Do = Fazer – será executada a tarefa que foi planejada para o processo.

Check = Checar - nesta fase será averiguado o processo, monitorando os resultados da execução.

Act = Agir - nesta fase teremos duas situações: caso o resultado seja alcançado, dar-se-á continuidade no projeto e posterior planejamento. Em caso de não conformidade deverá ser feita uma nova avaliação para encontrar a falha e corrigi-la ou, até mesmo, refazer o planejamento.

Após a aplicação do PDCA para a realização de um projeto que visa auxiliar o SESMT na gestão de controle dos atestados dos colaboradores, foi utilizada a ferramenta da qualidade o 5W2H, a qual será de extrema importância para a conclusão do projeto.

O 5W2H, foi criado na indústria automobilística japonesa durante estudos sobre qualidade, hoje o 5W2H, é considerada uma ferramenta da qualidade, podendo ser utilizada em diferentes áreas de negócio (Napoleão, 2018).

Essa ferramenta funciona como uma espécie de *checklist*, composta por sete perguntas específicas em inglês:

WHAT: O que será feito? – Deve-se definir o que de fato será feito.

WHY: Por que será feito? – Trata-se de justificar o desenvolvimento do que foi proposto.

WHERE: Onde será feito? – Definição do local onde será realizado, podendo ser em local físico ou, até mesmo, em um setor da empresa.

WHEN: Quando será feito? – Se refere ao tempo de execução, com cronogramas e prazos.

WHO: Por quem será feito? – Nessa questão deve-se definir quem ou qual área realizará o que foi proposto.

HOW: Como será feito? – Deve-se identificar os métodos e estratégias que deverão ser utilizadas para uma melhor execução.

HOW MUCH: Quanto custará? – Nesta questão serão definidos os custos e investimento para realização do projeto proposto.

Na Figura 6 é possível visualizar como foi executado o plano de ação com ferramenta 5WH2, que definirá o projeto para o controle de atestados, através de uma planilha.

PLANO DE AÇÃO – 5W2H	
O que fazer?	Planilha para controle dos atestados com somatória para afastamentos INSS
Por que será feito?	Para evitar a falta de controle da parte de medicina do trabalho para com o colaborador, afim de diminuir o número de absenteísmo.
Onde fazer?	No departamento do SESMT
Quando fazer?	No mês de maio entre os dias 05/05/21 até o dia 30/05/21
Quem fará?	Sandra Fantin, estagiária em segurança do trabalho
Como será feito?	Através de uma planilha utilizando o software Excel
Quanto custará?	Sem custos para a empresa, pois será feita por uma estagiária da área para fins de conclusão do curso.

Figura 6. Plano de Ação – 5W2H. Fonte: Autores (2021).

Com base nestas ferramentas da qualidade foi possível planejar e executar uma planilha para auxiliar na gestão do SESMT, junto aos colaboradores absenteístas.

Além de utilizar a planilha do Excel, que se trata de uma ferramenta mais focada em um modelo de dados simples, foi utilizado o Power BI, que é voltado para uma análise de dados mais complexos, com gráficos ilustrativos, deixando a planilha visualmente mais atrativa e de fácil compreensão.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação do fluxograma para a identificação das falhas no processo de gestão de atestados, e o uso do PDCA e 5W2H para melhor planejamento e melhoria contínua, foi possível apresentar algumas propostas na organização, com o intuito de auxiliar o SESMT nesta gestão de controle de atestados e possíveis afastamentos dos colaboradores, como descrito na norma regulamentadora nº 07 (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) citada anteriormente. Com o uso das ferramentas da qualidade,

mostradas nas Figuras 5 e 6, foi criada uma planilha do Excel com vínculos para que ao ser preenchida evite o máximo de erros possíveis, foram também incluídas algumas informações a mais que serão necessárias, todas vinculadas ao Power BI. Na sequência segue imagem da planilha do Excel representada na Figura 7.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Matricula	Funcionário	COVID-19	Data do atesta	Data de Rec.	Dias	Horas	CID	Grupo de CID	Descrição do CID
2175	JOANA DA SILVA	Sim	20/11/2020	21/11/2020	7			J - Otorrinolaringologia	NUTRIÇÃO
95	ANA SOUZA	Não	21/11/2020	22/11/2020	5			L - Dermatologia	ALA 300
71	LUCIA MARQUES	Sim	25/11/2020	26/11/2020	7			J - Otorrinolaringologia	UTI GERAL
93	SONIA DE PAULA	Não	15/12/2020	15/12/2020	5			M - Ortopedia	ADM. PROF
71	LUCIA MARQUES	Não	20/12/2020	21/12/2020	1			HO - Oftalmologia	UTI GERAL
95	ANA SOUZA	Sim	27/12/2020	27/12/2020	10			J - Otorrinolaringologia	ALA 300
93	SONIA DE PAULA	Sim	03/01/2021	03/01/2021	7			J - Otorrinolaringologia	ADM. PROF
2175	JOANA DA SILVA	Não	15/01/2021	16/01/2021	3			F - Psiquiatria	NUTRIÇÃO
2548	VILMA DE ANDRADE	Não	16/01/2021	17/01/2021	10			M - Ortopedia	LIMPEZA E
71	LUCIA MARQUES	Não	16/01/2021	17/01/2021	3			SC - Sem CID	UTI GERAL
95	ANA SOUZA	Não	18/01/2021	19/01/2021	5			J0 - Pneumologia	ALA 300
1810	CINTIA FERNANDES	Sim	18/01/2021	18/01/2021	7			J - Otorrinolaringologia	ADM. PROF
2647	SAMANTA XAVIER	Sim	19/01/2021	20/01/2021	7			J - Otorrinolaringologia	LIMPEZA E
71	LUCIA MARQUES	Não	20/01/2021	21/01/2021	2			N - Ginecologia	UTI GERAL
95	ANA SOUZA	Não	21/01/2021	21/01/2021	7			F - Psiquiatria	ALA 300
2175	JOANA DA SILVA	Não	21/01/2021	22/01/2021	4			O - Odontologia	NUTRIÇÃO
1810	CINTIA FERNANDES	Sim	22/01/2021	23/01/2021	15			T - Traumatologia	ADM. PROF
93	SONIA DE PAULA	Sim	23/01/2021	24/01/2021	1			O - Odontologia	ADM. PROF
93	SONIA DE PAULA	Sim	26/01/2021	27/01/2021	3			J - Otorrinolaringologia	ADM. PROF
2548	VILMA DE ANDRADE	Sim	27/01/2021	27/01/2021	7			J0 - Pneumologia	LIMPEZA E
2175	JOANA DA SILVA	Sim	28/01/2021	29/01/2021	8			G - Neurologia	NUTRIÇÃO
95	ANA SOUZA	Sim	04/02/2021	05/02/2021	4			X - Outros	ALA 300

Figura 7. Planilha criada para propor um melhor controle dos atestados. Fonte: Autores (2021).

Conforme mostra a Figura 7, a planilha foi criada como um banco de dados, que tem por objetivo proporcionar maior eficiência no controle dos atestados. Nela contém o grupo de CID e dois campos a mais, um para o COVID-19, e outro que não está visível nessa imagem para a CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho). Para evitar que seja preenchida de forma incorreta, criou-se um vínculo através do PROCV do Excel, em uma outra planilha que consta os nomes dos colaboradores e suas matrículas, dessa forma quando digitado o número da matrícula do colaborador automaticamente o Excel preencherá o campo funcionário com o nome do colaborador, caso seja digitado o número errado aparecerá uma mensagem dizendo “não encontrado”; além disso os grupos de CID e setor estão vinculados a uma lista suspensa do Excel que fica ao lado direito da coluna, quando aperta o botão ao lado aparecerá uma lista com o nome do setor ou grupos de CID, assim é só escolher em qual setor ou grupos de CID que o colaborador se encaixa. A planilha também está vinculada ao Power BI, um *software* gerador de gráficos, que auxiliará na somatória dos dias de ausência de cada colaborador referente a atestados médicos e na identificação das doenças através do grupo de CID. É interessante frisar que os dados são compartilhados em tempo real com os gráficos sendo assim, toda vez que a planilha principal é alimentada, geram-se gráficos atuais, dessa forma não se perderá informações, podendo também ser filtrado por período, conforme necessidade. Para a exemplificação dos dados demonstrados foi utilizado o período de 20 de novembro 2020 a 23 de março de 2021. Segue a imagem do primeiro painel de controle dos atestados representado pela Figura 8.

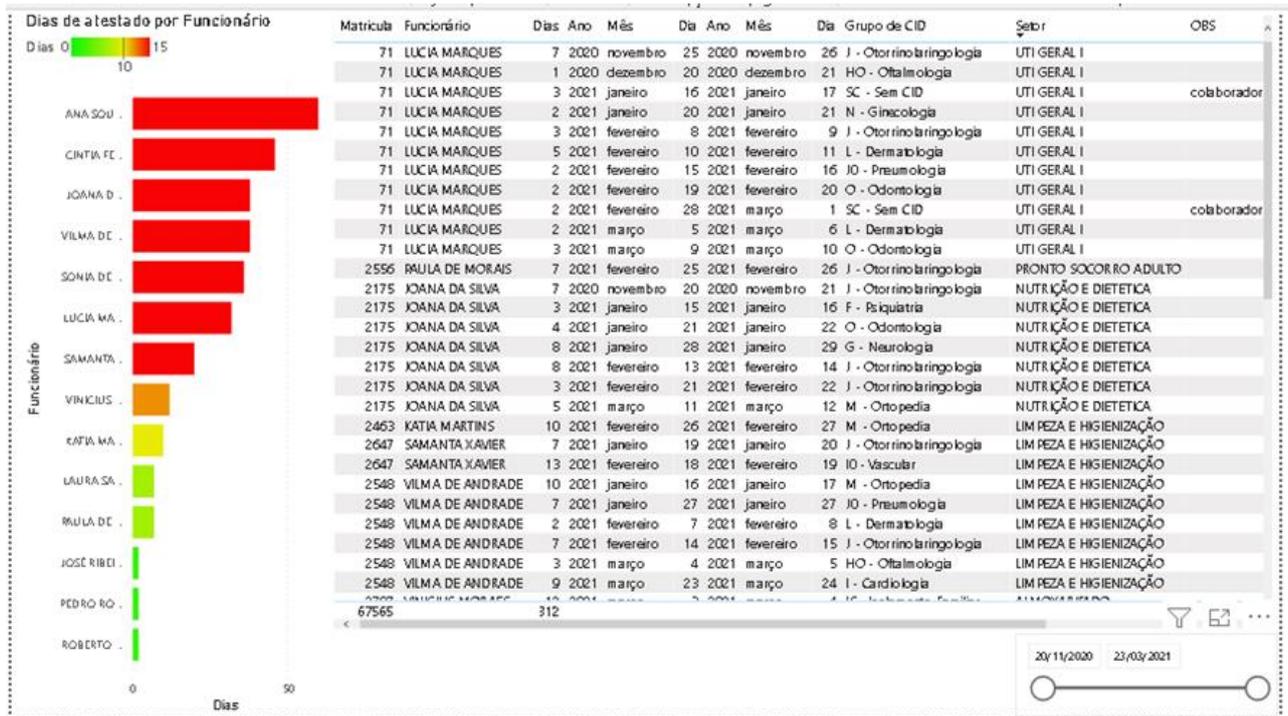


Figura 8. Gráfico que nos sinaliza os dias de atestado. Fonte: Autores (2021).

Na Figura 8, o gráfico nos mostra os dias de atestado por colaborador, sendo feita a somatória de dias e nos sinalizando como um semáforo, ou seja, a cor verde simboliza de 0 a 9 dias, a cor amarela de 10 a 14 dias e a cor vermelha de 15 dias ou mais. Conforme fluxograma o de afastamento (representado na Figura 2), no caso dos atestados e a somatória dos mesmos, superior a 15 dias, o colaborador deverá ser encaminhado para afastamento junto ao INSS. Com essas informações, o SESMT poderá ficar monitorando e, assim que chegar no amarelo, conseguirá fazer um acompanhamento mais específico do colaborador, junto ao Médico do Trabalho. Em seguida será mostrado outro gráfico com contagem de atestados por funcionários, representado pela Figura 9.

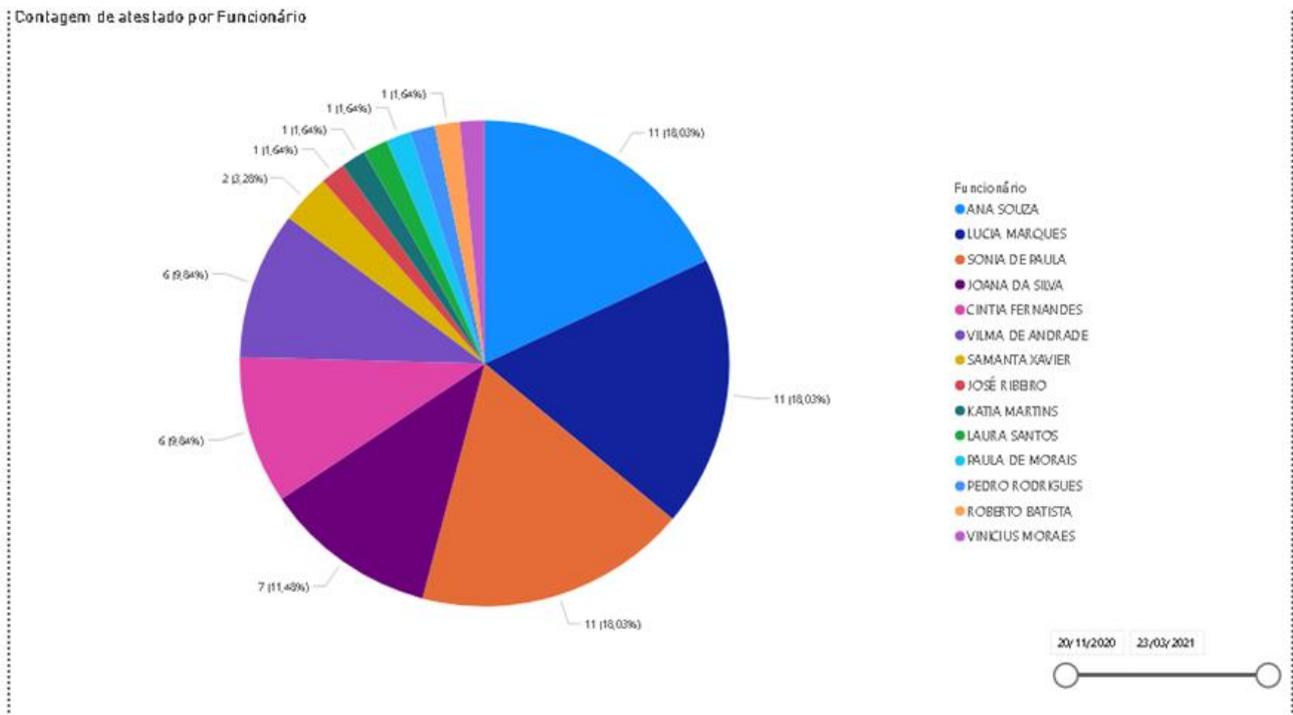


Figura 9. Gráfico que simboliza os dias de atestado por colaborador. Fonte: Autores (2021).

Conforme a Figura 9, o gráfico nos traz exatamente quantos dias de atestado cada colaborador teve, durante um período. Dessa forma, o SESMT ficará atento ao colaborador com mais dias, podendo estar agindo corretamente com investigações sobre as causas desses absenteísmos, em cada caso para cada colaborador em específico.

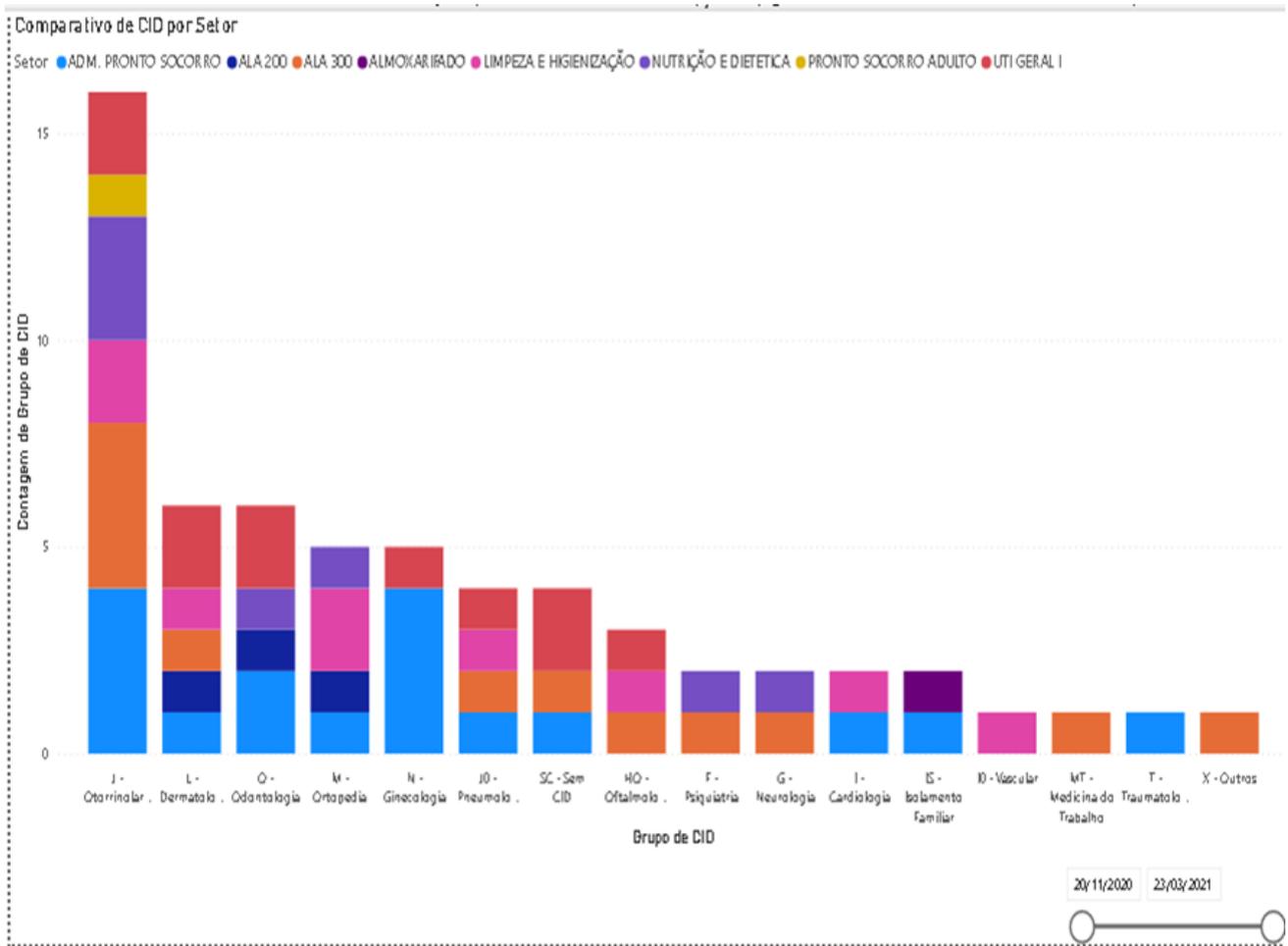


Figura 10. Gráfico que simboliza os CID por setor. Fonte: Autores (2021).

O gráfico a seguir representado pela Figura 10, nos mostra quais as doenças que mais afetaram os colaboradores por cada setor. Na Figura 10, pode-se observar um dos principais gráficos para o SESMT, por sinalizar qual setor teve mais CID de um grupo específico, o que pode favorecer com que os técnicos de Segurança do Trabalho possam agir diretamente nas causas que geraram o absenteísmo. Para tanto, podem ser consideradas ações como: instruções, reciclagem de treinamentos, averiguação de equipamentos, palestras e tudo que possa ajudar a reduzir o número de absenteísmo e manter um ambiente seguro para os colaboradores.

Importante também termos os dados de quais setores estão ocorrendo maior número de acidentes, como demonstra o gráfico representado na Figura 11.

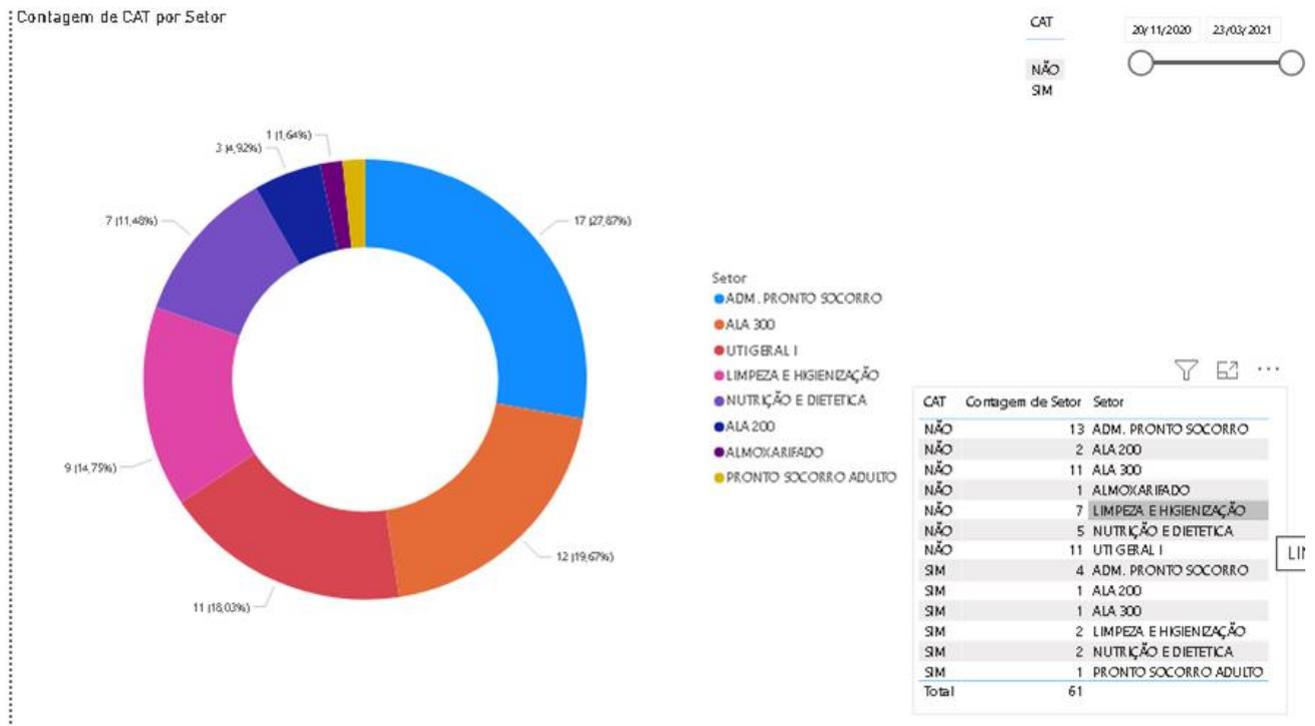


Figura 11. Gráfico que simboliza as CAT por setor. Fonte: Autores (2021).

Conforme a Figura 11, o gráfico tem o objetivo de sinalizar quais os setores tiveram acidente de trabalho durante um determinado período, como dito o período utilizado para essa exemplificação é de 20 de novembro de 2020 a 23 de março de 2021, através dessas informações sugere-se que realize inspeções mais diretas em cada setor com o intuito de promover ações como: reparo em equipamentos, treinamentos, instruções, tudo que possa evitar novos acidentes.

Não esquecendo o momento de pandemia causada pela COVID-19 que estamos vivenciando, precisamos ter indicadores de quais setores houve maior número de colaboradores contaminados (Figura 12).

Na Figura 12 observa-se que durante esse período de pandemia que estamos vivenciando, ter um controle de casos de contaminação por COVID-19, em setor específico, será de grande ajuda. Com essas informações, o SESMT, juntamente com o Médico do Trabalho, poderá realizar uma investigação precisa para agir de maneira eficiente e eficaz em cada setor, com mais informações de higienização das mãos, dos objetos em contato com os pacientes e treinamentos sobre a utilização e a importância do EPI (Equipamento de Proteção Individual), a fim de evitar novos casos de contaminação.

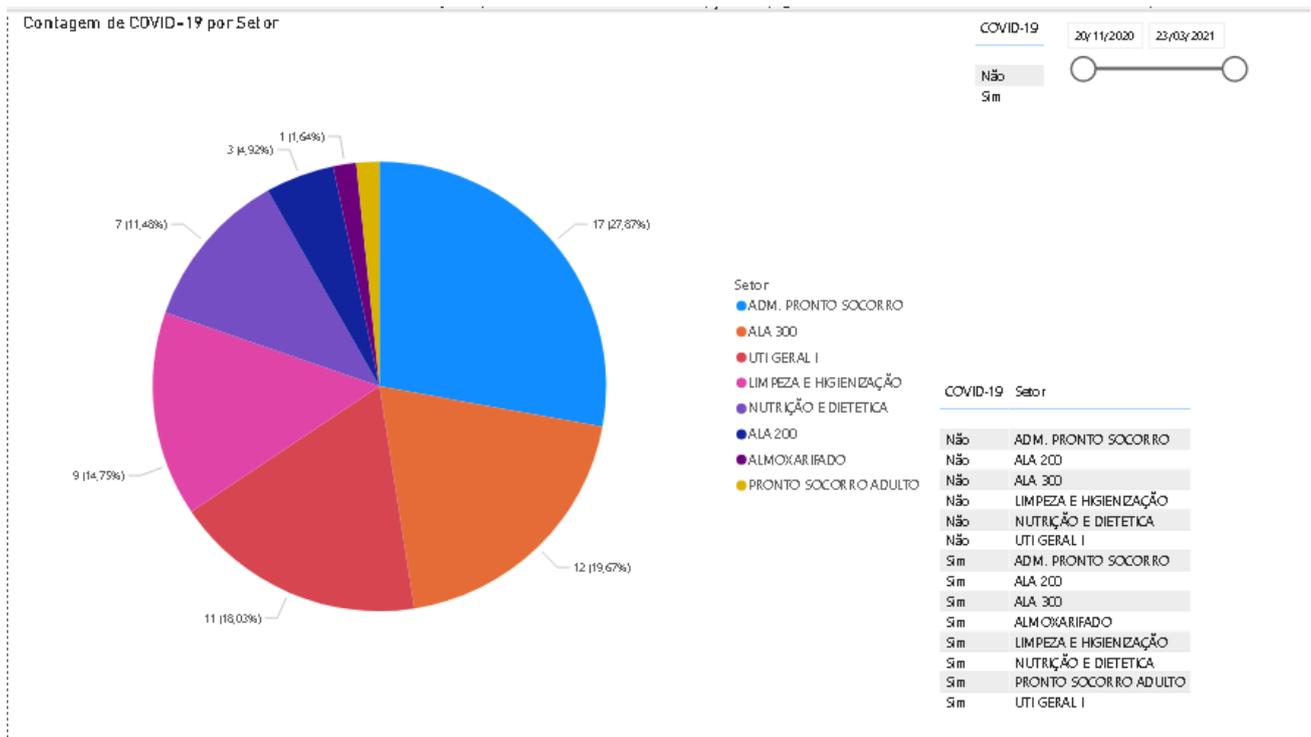


Figura 12. Gráfico que simboliza casos de COVID-19 por setor. Fonte: Autores (2021).

Esse estudo foi realizado para uma melhoria na gestão de atestados e afastamentos dos colaboradores de um hospital, sendo analisados todos os dados existentes no SESMT, deixando claro que os nomes expostos são fictícios; através dessas informações foi possível chegar a uma planilha com gráficos que mostram em tempo real cada caso a ser estudado, facilitando o dia a dia dos Técnicos em Segurança do Trabalho e assegurando que os colaboradores tenham mais qualidade em seu ambiente laboral.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação da planilha juntamente com os gráficos, é de extrema importância para a gestão do absenteísmo, por otimizar o tempo, ter precisão nos resultados e auxiliar os Técnicos de Segurança do Trabalho, juntamente com o Médico do Trabalho, a agirem de maneira assertiva em cada caso.

As ferramentas da qualidade utilizadas (Fluxograma, 5W2H e o PDCA), foram essenciais durante o estudo para a identificação na falha encontrada através do fluxograma representado na Figura 1, de recebimento e controle de atestados, e no desenvolvimento do processo para corrigi-la.

Ao realizar a gestão de absenteísmo, é possível também mostrar todos os riscos que estão ocultos. As doenças ocupacionais, não são visíveis a olho nu, mas são tão prejudiciais quanto qualquer falta de EPC (Equipamento de Proteção Coletiva) ou EPI, para os riscos de acidente e saúde dos colaboradores os quais estão gerando os absenteísmos. Com o controle na gestão de atestados, através dessa planilha, será possível identificar e quantificar esses perigos ocultos, com indicadores que se baseiam por grupos de

CID, podendo assim ser tratado com maior eficiência em cada grupo específico, evitando danos maiores, não somente aos colaboradores, mas a muitas vidas pelas quais estão diretamente responsáveis.

Para a implantação deste controle foi feito um treinamento com os colaboradores que irão utilizá-lo, a fim de mostrar a importância que terá para a empresa e para o departamento do SESMT, evitando que no preenchimento existam erros que sejam prejudiciais às informações e gráficos gerados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barbosa PR (2018). Segurança do Trabalho - Conceito Básico. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=h7hiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT22&dq=seguran%C3%A7a+do+trabalho+conceitos&ots=fy_6M_KgmE&sig=-gS4m32ZzfEIUgAl2rmZ59a5HAs#v=onepage&q=seguran%C3%A7a%20do%20trabalho%20conceitos&f=false>. Acesso em: 08 maio 2021.
- BRASIL (2020) Portaria SEPRT nº 6.730, de 09 de março de 2020. Ministério do Trabalho. NR 01 – Disposições Gerais e Gerenciamento de Riscos Ocupacionais. Brasília: Ministério do Trabalho e Emprego.
- BRASIL (2020). Portaria SEPRT nº 6.734, de 09 de março de 2020. Ministério do Trabalho. NR 07 – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO. Brasília: Ministério do Trabalho e emprego, 2020.
- Franco TB (2000). Fluxograma. Disponível em: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63387998/fluxograma_descritor_e_projetos_terapeuticos_caso_de_luz_tulio_franco20200521-42066-hp88b.pdf?1590093320=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DO_Uso_do_Fluxograma_Descritor_e_Projetos.pdf&Expires>. Acesso em: 03 maio 2021.
- Napoleão BM (2018). 5W2H. Ferramentas da Qualidade. Disponível em:<<https://ferramentasdaqualidade.org/5w2h/>>. Acesso em: 04 maio 2021.
- Sousa JP (2006). Um Instrumento para Melhoria Continua. Ciclo PDCA. Disponível em: <<https://wiki.ifsc.edu.br/mediawiki/images/7/76/PDCA.pdf>>. Acesso em: 03 maio 2021.

Impacto Econômico da Inoperacionalidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo

Recebido em: 25/09/2021

Aceito em: 28/10/2021

 10.46420/9786581460136cap3

Luiz Pinto Machado^{1*} 

António Almeida² 

Élvio Camacho³ 

Susana Teles³ 

INTRODUÇÃO

Em cada ano na Europa, mais de 2,4 milhões de voos sofrem atrasos ou são cancelados, devido a vários fatores como condições climáticas, congestionamento aéreo ou atrasos das próprias companhias aéreas, ocorrências que causam perturbação na eficiência das transportadoras e na escolha dos passageiros (Wu et al., 2018).

Os impactos dos adiamentos e cancelamentos desses voos, para além de afetarem diretamente as companhias aéreas envolvidas e as estruturas aeroportuárias, produzem efeitos diretos e indiretos em diversos agentes econômicos, de forma diferenciada, causando um impacto global que se pode resumir ao número de dormidas perdidas e conseqüentemente perda de despesas realizadas por esses turistas no destino.

De acordo com notícia publicada em 5 jul 2018 “no caso específico da Madeira, vários têm sido os constrangimentos na origem das irregularidades, a começar pelos fatores meteorológicos que têm sido piores na última década. Em 2017, entre janeiro e maio, foram cancelados 22 voos por razões meteorológicas. Em 2018, no mesmo período, foram cancelados 139 pelo mesmo motivo". Atendendo á irregularidade do relevo da ilha da Madeira onde predominam montanhas rochosas intercaladas por vales profundos com encostas íngremes e altitudes que chegam aos 1800 mts, foi difícil escolher a localização do aeroporto da Madeira (Hoje aeroporto Cristiano Ronaldo). Em 1964, nasce em Santa Cruz uma pista de 1600 mts construída numa vertente sul, soalheira e mais protegida dos ventos alísios. Desde essa altura a pista conheceu duas ampliações e estende-se hoje por 2 781 metros parcialmente suportados por uma

¹ Universidade da Madeira, Universidade da Madeira, CEFAGE.

² Universidade da Madeira, CEEAplA, CiTUR Madeira.

³ Universidade da Madeira, CiTUR Madeira.

* Autor correspondente: luizpintomachado@gmail.com

laje sobre o mar, assente em 180 pilares, apresentando-se como uma das mais prestigiadas obras de engenharia das últimas décadas.

Apesar da sua ampliação o único aeroporto existente na Ilha da Madeira, está fortemente condicionado pelos ventos fortes, por vezes cruzados, canalizados pelo vale de Machico a Este da Ilha, constituindo estes a grande causa do atraso e cancelamento de vôos.

Relativamente a esses ventos, o Aeroporto da Madeira tem publicados procedimentos especiais e limitações operacionais que resultam de estudos levados a cabo com base em pressupostos e equipamentos que, na altura, foram considerados como mais adequados. Como consequência por vezes o tráfego aéreo sofre cancelamento ou atraso de vôos que são obrigados a divergir para outros aeroportos causando grandes constrangimentos aos passageiros e à economia ilha.

Este artigo explora os efeitos da operacionalidade e impacto econômico, designadamente as implicações resultado da mudança na operação, ao nível das companhias aéreas e as suas consequências para os “stakeholders”.

Os principais pontos analisados no decurso do estudo foram:

- A medição dos impactos dos cancelamentos em termos macroeconômicos, medidos através do VAB, utilizando as contas satélite do turismo;
- A medição dos impactos dos cancelamentos em termos macroeconômicos, medidos através do PIB, utilizando um modelo econométrico;
- A dispersão dos impactos pelas atividades características do turismo, utilizando a Conta Satélite do Turismo do *cluster* na Madeira;
- A revisão dos resultados de inquéritos aos passageiros sobre os impactos percebidos dos cancelamentos.

De acordo com a US Bureau of Transportation Statistics (2018), 33,2% dos atrasos de companhias aéreas norte americanas em 2017, deveu-se a condições climáticas, indicador que em 2007 registava 43,6%, uma diminuição significativa de cerca de 10 pontos percentuais.

Quanto à origem das ocorrências, as condições climáticas são uma das principais causas para os aeroportos não poderem autorizar temporariamente o transporte aéreo, afetando a operação das companhias, que se veem obrigadas a alterar os voos planeados. Este fator designado como *disrupção do voo*², tem um impacto na performance da operação, não só para as companhias aéreas, mas para todos os agentes envolvidos no transporte, alojamento e recreação dos turistas (Hassan, Santos e Vink, 2021). Em consequência, a *disrupção* poderá resultar no aumento significativo dos custos operacionais, como por

² Define-se *disrupção de voo* quando um voo é cancelado ou sofre um atraso de duas ou mais horas (ACI, 2013).

exemplo encargos acrescidos com horas extraordinárias dos colaboradores, indenizações aos turistas e realojamento, tornando o destino menos interessante, e desgastando a imagem do mesmo.

Entre 2014 e 2018, um agravamento do número de ocorrências relacionadas com ventos fortes, aumentou registando-se um crescimento ao nível do número de dias de inoperacionalidade. Segundo o IPMA (Instituto Português do Mar e da atmosfera) não se identifica um padrão de comportamento, relativamente a um mês ou a uma época, como sendo mais propícia a situações de inoperacionalidade, causando impactos significativos na economia da ilha.

Nas próximas seções indica-se a metodologia seguida e reveem-se alguns trabalhos que realçam os impactos económicos de cancelamentos e adiamentos de voos com quantificação em diversas realidades. A seção 4 produz um racional para a medição dos impactos dos cancelamentos. A seção 5 apresenta uma abordagem macroeconómica de medição dos impactos dos cancelamentos, enquanto a seção 6 retira algumas conclusões do trabalho desenvolvido.

METODOLOGIA DE IMPACTOS NO PIB E NO EMPREGO

Os impactos dos adiamentos e cancelamentos de voos produzem efeitos diretos e indiretos em diversos agentes económicos, de forma diferenciada, causando um impacto global que se pode resumir ao número de dormidas perdidas.

Não havendo uma base específica de informação para se apurar de forma detalhada estes acontecimentos, delineamos uma metodologia indireta, em dois passos, para estimar o impacto negativo dos cancelamentos.

Num primeiro passo determinamos qual é o impacto do turismo, medido pela variável dormidas, no PIB. Esta relação permite-nos determinar o valor gerado por cada dormida adicional ou, simetricamente, o valor perdido por cada dormida não concretizada.

Para determinar o impacto das dormidas no PIB, corre-se uma regressão em que uma das variáveis explicativas é o número de dormidas. Esta variável associa o PIB à atividade turística, explicando a variação no PIB que lhe pode ser atribuída. Para captar os restantes contributos para o PIB pode adicionar-se variáveis como a despesa pública, que visa captar o impacto da administração pública no PIB, as vendas de cimento consumido, que pode captar a atividade da construção, entre outras variáveis que se possam considerar relevantes para a explicação da variação do PIB.

No atual exercício, depois de vários ensaios, optou-se pela regressão do PIB no número de dormidas e na despesa pública.

$$\text{PIB} = f(\text{dormidas}; \text{despesa pública}) \quad (1)$$

Obtido o valor total dos impactos, a sua distribuição por atividades pode ser feita utilizando a repartição constante da Conta Satélite do Turismo para a Madeira para o ano de 2015. Não é espectável que a estrutura de produção do setor se tenha alterado significativamente desde então. Desta forma, não só se calcula o impacto total como também se calcula o reparte entre os *stakeholders*, no limite do que a desagregação da conta satélite permite.

Esta metodologia não capta os efeitos a prazo da perda de competitividade do destino em virtude da incidência de cancelamentos. Neste sentido, as estimativas obtidas podem ser consideradas subestimativas dos impactos totais a prazo.

Os dados

Os dados utilizados no estudo foram recolhidos de diversas fontes e solicitados diretamente pela Universidade da Madeira a cada uma das instituições. A fonte estatística de dados referentes ao número total de rotações de voos, número total de passageiros movimentados, número de voos afetados, atrasos e cancelamentos e respectivas causas foi obtida junto da ANA-Vinci. As estimativas do PIB total foram obtidas dos dados disponibilizados pela Direção Regional de Estatística da Madeira. A estrutura da repartição do PIB por atividades características do turismo é a que resulta da Conta Satélite do Turismo da Madeira reportada a 2015.

A informação sobre o impacto dos cancelamentos junto dos operadores locais resulta em poucos dados de resposta, pelo que foram considerados a título de confirmação de algumas conclusões produzidas com base noutros dados. Complementarmente, foi ainda consultada literatura relevante sobre o tema.

CONSEQUÊNCIAS DO ENCERRAMENTO DO AEROPORTO DA MADEIRA

De Langhe et al. (2013) identificam potenciais consequências resultantes da divergência de vôos ou encerramento de um aeroporto, ocorrências que podem afetar os diferentes atores, nomeadamente aeroporto, companhias aéreas, utilizadores do aeroporto, prestadores de serviços e empresas de uma região. Serrano e Kazda (2018) avaliam o impacto tendo em conta cinco áreas diferentes: financeira, operações, fatores humanos, imagem e *compliance*³. Os autores Fernandes et al. (2020) e Yimga (2017) acrescentam que o cancelamento, atraso ou perda de ligações aéreas causam perturbação aos passageiros e comprometem a imagem da companhia aérea, o que implicará um esforço acrescido para recuperar a confiança dos clientes (Voltes-Dorta et al., 2017).

Ao considerar as receitas aeroportuárias, a Organização Internacional da Aviação Civil das Nações Unidas (ICAO) define três categorias de receitas dos aeroportos: receitas da operação aeroportuária,

³ Serrano e Kazda (2018) estimam um custo de 2 500 000 euros por um dia de encerramento para um aeroporto com 100 000 passageiros/dia.

receitas da operação não-aeroportuária e receitas da operação não aviação. Neste contexto, De Langhe et al. (2013) referem que os aeroportos perdem em todas as categorias se existir um caso de encerramento, como são exemplo as taxas de descolagem e aterragem e as taxas incluídas nas tarifas aéreas. Também poderá existir uma diminuição das receitas de concessão dos espaços comerciais se houver a obrigatoriedade de pagamento de uma percentagem das vendas.

Por outro lado, os mesmos autores consideram que as companhias aéreas, quando um aeroporto se encontra encerrado, podem divergir os seus voos para outro aeroporto, dependendo dos custos que essa alteração acarreta. A este propósito, a companhia aérea EasyJet, uma das principais companhias de transporte aéreo para a Ilha da Madeira, não considera o Aeroporto do Porto Santo como alternante para o Aeroporto Internacional do Funchal – Cristiano Ronaldo, (Ilha do Porto Santo fica a cerca de 40 milhas a Norte da Ilha da Madeira) a não ser que o comandante do voo e departamento de operações decidam que há boas possibilidades de aterrar no FNC após divergir para o PXO para abastecimento. Por outro lado, os voos provenientes de Lisboa e Porto normalmente voltam ao aeroporto de origem e os voos de destinos europeus têm como alternante Canárias. A companhia salienta que divergir para o Aeroporto do Porto Santo em dias de inoperacionalidade envolve tempos de rotação muito longos por falta de mão-de-obra e infraestrutura no aeroporto mencionado.

Deve-se salientar que importa à companhia aérea rentabilizar da melhor forma a utilização da aeronave e da sua tripulação. Em consequência, o ótimo será estar o mínimo de tempo estacionado num aeroporto. Por outro lado, se um avião tiver de ser divergido, a companhia aérea terá, ainda, de ajustar os voos que estariam planeados para aquela aeronave e tripulação, acrescentando custos à operação. Será ainda de considerar a remarcação de voos, custos com alimentação e alojamento dos passageiros.

O Regulamento (CE) n° 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos. Se uma alternativa não for providenciada atempadamente, a transportadora aérea está obrigada a reencaminhar o passageiro para o destino final na primeira oportunidade; indenizar pelo cancelamento; e assumir os custos de refeições e alojamento. Para além destes, Rosenow et al. (2020) consideram ainda os custos futuros perdidos para a companhia aérea.

Importa, ainda, considerar os constrangimentos causados aos passageiros, que têm um custo associado ao tempo extra que despendem em viagem e aos compromissos que tiveram de faltar. Para Balvanyos e Lave (2005) citados por De Langhe et al. (2013), o custo de tempo dos passageiros corresponde a 20 dólares/hora. Nesse sentido, ressaltam que um voo cancelado tem um custo de pelo menos 60 dólares por passageiro, excluindo o sentimento de insatisfação. Na União Europeia, o valor hora

estimado varia entre 14,40 euros e 22 euros, se o motivo da viagem for turismo, e 44,40 euros, se o motivo da viagem for negócios (EUROCONTROL, 2020).

O sentimento de insatisfação mencionado repercute-se conseqüentemente no número de reclamações apresentadas. Considerando um dia de encerramento e aproximadamente 1000 reclamações, e perda de 4 horas (a 20€/hora) por parte de cada passageiro em férias resultaria um custo total estimado de 80.000 €. Caso se assuma que 80% dessas reclamações dizem respeito a viagens por motivos de turismo, e 20% de viagens de negócios, estas com um valor médio de 40€/hora por parte de cada passageiro, obteríamos um valor de 96.000€/dia em compensações aos passageiros.

A EUROCONTROL (2020) estabelece o custo médio de cancelamento de um avião comercial no dia de operação, considerando o tipo de aeronave e a sua capacidade. O custo médio inclui os custos de serviços de recuperação (vouchers disponibilizados aos passageiros, alojamento, chamadas telefônicas, bebidas), perda de receita, perda de valor futuro (custos de oportunidade para os passageiros), custos de tripulação e *catering*, custos de compensação ao passageiro (Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004), custos de serviço de bagagem, bem como os custos operacionais que não são materializados, como combustível, taxas aeroportuárias e de navegação, manutenção, e custos de serviços de assistência em escala.

Nesta matéria, as companhias aéreas que operam em Portugal seguem o indicado pelo EUROCONTROL, estimando um custo diário de cerca de 195 mil euros por motivos de inoperacionalidade

Deve-se mencionar que no caso de uma aeronave divergir para Lisboa, com grande probabilidade o voo em causa já não ocorreria no mesmo dia, pelo que seria necessário acomodar os passageiros desse voo por uma noite, ainda que não tenha sido aqui considerado no valor anterior.

Neste contexto, dados apurados pelos autores aludem que entre 2018 e 2020, 2,33% dos voos com destino à Madeira divergiram para outros aeroportos, correspondendo a cca de 5 vezes mais do que a média das transportadoras em causa e que em 75% dos casos a intensidade do vento foi o responsável pelos desvios, sendo a fraca visibilidade responsável por apenas 5% das ocorrências.

No âmbito dos agentes afetados, será importante considerar os prestadores de serviços de assistência em escala e os serviços de comércio nos aeroportos, bem como a comunidade local, nomeadamente as atividades econômicas relacionadas com o setor do turismo.

No caso específico do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo, é de referir a existência de carências ao nível de assistência aos passageiros, bem como de estruturas de alimentação no caso de sobrecarga repentina de passageiros.

Além disso, as conclusões que se retiram dos inquéritos efetuados a alguns agentes locais, para ajudar a suportar este estudo, salientam que existe um forte impacto na generalidade dos subsectores do

turismo. As empresas registram anualmente centenas de cancelamentos e perda de receitas e assumem ainda significativos montantes relativos aos clientes que não partem nos dias previstos, não sendo acionados seguros para estes casos, dado que os clientes são canalizados por intermediários.

Embora não fosse possível trabalhar os dados apresentados nesta seção com maior rigor e precisão, os fragmentos de informação apresentados não deixam margem para dúvidas sobre o impacto financeiro pesado, a rondar valores na ordem do milhão de euros por ano, apenas na vertente relativa aos custos suportados por parte das companhias aéreas e outros operadores no terreno. Importa alertar o leitor para o fato de o número atrás citado corresponder a estimativa grosseira.

IMPACTO ECONÓMICO DA INOPERACIONALIDADE DO AEROPORTO INTERNACIONAL DA MADEIRA - CRISTIANO RONALDO UTILIZANDO AS CONTAS SATÉLITE DO TURISMO

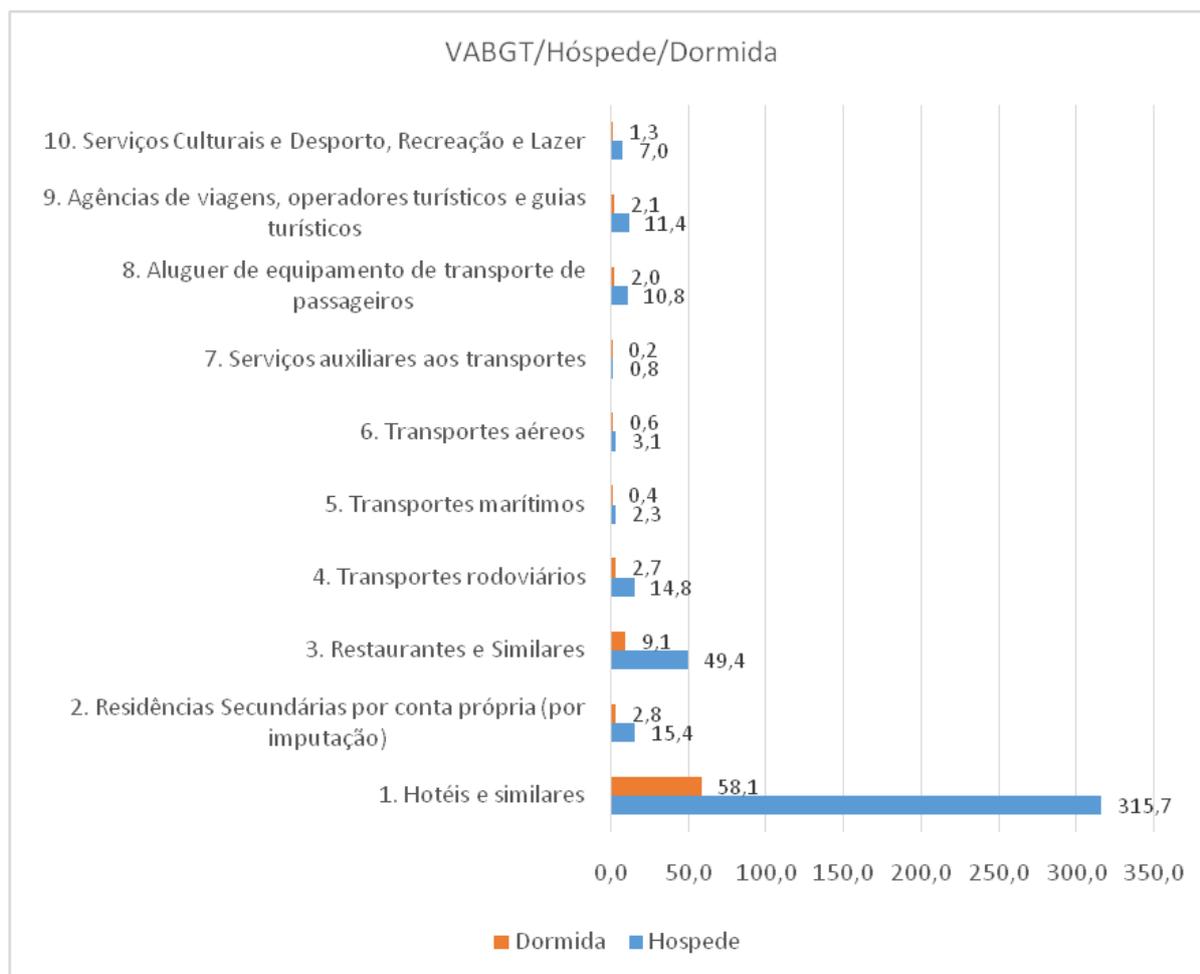
Os valores e cálculos utilizados neste exercício resultam do acesso a informação disponível no sítio da Direção Regional de Estatística da Madeira, nomeadamente no que concerne à Conta Satélite do Turismo e outros dados relativos à evolução do número de hóspedes e gasto médio diário per capita. Sobre dados da conta satélite a intenção seria a de apurar os seguintes indicadores simples: despesa média por turista; despesa média por turista, por categoria; contributo por turista para o VAB; e impacto do setor do turismo ao nível do emprego. Por exemplo, dados constantes e relativos a 2015 da conta satélite mostram um contributo para o VAB (gerado no setor do turismo) de 455,6€ por hóspede e de 83,9€ por noite, conforme se constata no Quadro 2.

Os valores em causa resultam de se considerar quer o total de hóspedes quer o número de dormidas relativamente ao ano de 2015. Considerando o lado da despesa, e tendo em conta o número de hóspedes e o total da despesa de 1021915 (10³€) obtemos um valor de despesa média por hóspede de 787,3€ e de 145€ por noite (Quadro 2).

Quadro 2. Dados relativos à Despesa Total/Conta Satélite. Fonte: DREM Turismo em foco 2015.

Total despesa 2015 (€)	1 021 915 000
Total hóspedes 2015	1 297 926
Despesa por hóspede (€)	787,3
Dormidas 2015	7 047 981
Despesa por noite (€)	144,9940061

O Gráfico 1 e o Quadro 3 apresentam a repartição do VAB gerado pelo turismo (por hóspede e por noite) pelas diferentes categorias de despesa.

Gráfico 1. VABGT /Hóspede/Dormida. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM Conta Satélite do Turismo-2015.**Quadro 3.** Contributo por hóspede e noite para o VAB. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM Conta Satélite do Turismo-2015.

Dados relativos ao VAB	Hóspede	Valor noite
1. Hotéis e similares	315,7€	58,1€
2. Residências secundárias por conta própria (por imputação)	15,4€	2,8€
3. Restaurantes e similares	49,4€	9,1€
4. Transportes rodoviários	14,8€	2,7€
5. Transportes marítimos	2,3€	0,4€
6. Transportes aéreos	3,1€	0,6€
7. Serviços auxiliares aos transportes	0,8€	0,2€
8. Aluguer de equipamento de transporte de passageiros	10,8€	2,0€
9. Agências de viagens, operadores turísticos e guias turísticos	11,4€	2,1€
10. Serviços culturais e desporto, recreação e lazer	7,0€	1,3€
Total Atividades características	430,7€	79,3€
Atividades não características	24,9€	4,6€
Total	455,6€	83,9€

Os dados recolhidos permitem ainda estimar o impacto de cada hóspede e dormida em várias rubricas. A título de exemplo, se considerarmos menos um hóspede isso implica menos 49,4€ em despesas em restauração e bebidas, em termos de VAB.

Ainda com base na conta satélite, constata-se a existência (para dados de 2015) de um posto de trabalho (pessoal ao serviço nos estabelecimentos) por cada 204,979 hóspedes, tendo em conta o registro de 6332 funcionários ao serviço dos estabelecimentos hoteleiros e 1 297 926 hóspedes em 2015. Relativamente ao impacto das dormidas e hóspedes em termos do número de postos de trabalho, uma regressão simples* (relativa ao período 1976-2019) indica que cada hóspede extra gera 0,0024843 postos de trabalho nos estabelecimentos hoteleiros, isto é, 2,48 postos de trabalho por cada 1000 hóspedes extra. Os valores para as dormidas são 0,0005275 (por dormida) e 0,5275 (por 1000 dormidas)**. Portanto, cada 1000 dormidas a menos implicam em “média” ½ posto de trabalho a menos nos estabelecimentos hoteleiros.

As regressões identificadas em (*) e (**) são as seguintes:

$$\text{Emprego Estabelecimentos Hoteleiros} = 3624,07 + 0,0024843 * \text{Hóspedes}; R^2=0,8058; F=174,23; \text{Sig}=0,000 \quad (2)$$

$$\text{Emprego Estabelecimentos Hoteleiros} = 3204,53 + 0,0005275 * \text{Dormidas}; R^2=0,8058; F=170,05; \text{Sig}=0,000 \quad (3)$$

Contudo, a conta satélite aponta para um total de 19981 postos de trabalho afetos a atividades características do turismo, para um total de 6332 postos de trabalho afetos aos estabelecimentos hoteleiros em 2015. Em consequência, constata-se (relativamente a 2015) a existência de 3,1556 postos de trabalho no total das atividades características do turismo por cada posto de trabalho identificado nos estabelecimentos hoteleiros.

Da recolha de dados relativa a dois eventos (Gráfico 2), foi possível perceber qual o impacto de incidentes críticos relativos a interrupção do voo, atrasos, etc. Com base numa amostra com 976 observações é possível apurar o seguinte: quando questionados sobre a sua reação relativamente a atraso/voo divergido, 75,4% dos passageiros referem manter a decisão de viajar, 4,4% altera a sua decisão de viajar, ou seja, altera o destino, ou seja um potencial de 24,6% (4,4+0,9+19,3) poderá alterar a sua decisão de viajar.

O quadro 4 refere quatro cenários possíveis. Num primeiro cenário, caso se considere um universo de 137 002 passageiros afetados em 2018, isto implica 6 028,86 passageiros a decidir alterar o destino (137 002 x 0,044). No entanto, caso se considere o cenário 2, em conjunto as respostas NSNR (poder-se-á especular tratar-se de um indicador de rejeição “silenciosa” do destino ou de direito de reserva relativamente a decisões futuras), adicionando quem desistiu de viajar e os que reportam alterar o destino,

o número de passageiros a optar por “desistir” do destino já ronda os 33702 passageiros (resultante da aplicação da taxa de 24,6% ao montante de 137002 passageiros afetados). Aplicando os rácios identificados acima (Quadro 2), um valor de 33702 passageiros afetados implicam menos 26,53 milhões de euros em termos de despesa ($33702 \times 787,3\text{€}$), assim como menos 83,58 postos de trabalho ($(33702 \times 2,48)/1000$) no conjunto dos estabelecimentos. Caso se considere o conjunto dos postos de trabalho nas atividades características do turismo a perda de postos de trabalho atinge os 263,74 ($83,58 \times 3,1556$) postos de trabalho.

Com base em cenários diferentes (4,4%, 25%, 35% e 50% dos passageiros a desistir) seria possível chegar a valores diferentes em termos de perda de despesa, conforme se constata no Quadro 4.

Quadro 4. Reação dos turistas relativamente a atraso/voo divergido. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM e ANAM/VINCI.

	Cenário 1	Cenário 2	Cenário 3	Cenário 4
Passageiros afetados (valores relativos a 2018)	137002	137002	137002	137002
Cenários de desistência	4,4%	25%	35%	50%
Passageiros a desistir de viajar	6028	33702	47951	68501
Despesa por passageiro	787,30 €	787,30 €	787,30 €	787,30 €
Despesa Total perdida com "Desistentes" (10⁶ euros)	4,75	26,53	37,75	53,93

O valor da despesa em questão (26,53 milhões de euros) corresponde a 2,596% da despesa relativa a 2015. É importante considerar que o número de 33702 passageiros corresponde a 88,94% do crescimento anual médio (37890) em termos absolutos do número de turistas, para o período de 2000-2019.

Considerando os dados constantes no Quadro 5 - Referência de indicadores para o ano de 2019, o volume de desempregados e o valor da taxa de desemprego em 2019 (último ano que apresenta registro de dados, com 9652 desempregados e valor das prestações a título de subsídio de desemprego de 27,815 milhões de euros), constatamos que o peso dos 83,58 (ou 263,74) postos de trabalho, em termos de despesa em subsídios de desemprego, correspondem a 0,240 milhões de euros (0,762 milhões de euros). Os valores processados de subsídio de desemprego, relativamente a 2019, rondam os 27,815 milhões de euros.

O número de desempregos relativos a 2019 ronda os 9700 mil indivíduos, do que resulta um valor da prestação média por desempregado de 2881,8€. A duração média do período de desemprego com apoio de subsídio ronda os 6,333 meses, com um valor mensal médio da prestação de 455,02€.

Em termos do impacto ao nível da taxa de desemprego, a “perda” de 263,74 postos de trabalho implica um acréscimo na taxa de desemprego (dados relativos a 2019) de 0,19% pontos percentuais. Os

postos de trabalho em questão corresponderiam a 2,73% (263,74/9652) do total dos desempregados relativos a 2019.

Considerando outra perspetiva, a do número real de passageiros afetados, segundo dados da ANA-Vinci, em 2019 foram afetados 43226 passageiros com cancelamentos (dos quais 22631 referentes a chegadas em cerca de 150 voos). Caso se considerem os cancelamentos de voos relativamente às chegadas e o respetivo impacto em termos de passageiros afetados (22631) obteremos os seguintes valores em termos de despesa “perdida”: número de passageiros em questão (22 631), admitindo uma estada média de 5,11 noites (valor relativo a 2019) implica uma perda de 115644,4 potenciais dormidas perdidas correspondendo a 1,42% do total de dormidas registradas na Região Autónoma da Madeira em 2019 (8123309).

Considerando os dados de despesa hóspede/noite, com base na informação da Conta Satélite do Turismo 2015, de 145€ (hoje a preços correntes seriam cerca de 146,97€) obteríamos uma perda de despesa de 16,768 milhões de euros (145€ x 115644,4) em 2019. Considerando o valor de despesa nas atividades turísticas de 2015, tal valor implica uma perda de 1,4% em receita turística em 2019.

Apesar de ser um valor relativamente baixo, considera-se que poderá implicar um prejuízo a médio longo prazo, resultante da perda de fidelização de clientes insatisfeitos e ainda da sua correlação negativa com as recomendações a outros clientes/redes sociais, afetando igualmente a imagem do destino. Dados recolhidos pelo Observatório do Turismo, mostram que, em média, 50% dos participantes nos eventos reporta ser “repetente”, o que implica existir um risco de perda de metade dos passageiros afetados.

Uma linha de raciocínio adicional sobre os impactos potenciais a considerar incide sobre o impacto do número de repetentes a visitar o destino. Dados recolhidos pelo Observatório do Turismo, relativos a sete eventos (Carnaval, Festa da Flor, Festival do Atlântico, Festa do Vinho, Festival do Colombo, Festival da Natureza, Festas de Natal e Fim do Ano), apontam para uma taxa de revisita de 46%, valor em linha com outros estudos. Resulta desta observação que dos 137002 identificados acima, 63021 poderão ser considerados como potenciais futuros visitantes.

Outra nota relevante é a de que 18,5% dos inquiridos constantes de uma base de dados com 3200 observações refere depender da opinião de familiares e amigos em termos de fonte de informação. Aplicando a taxa identificada ou seja 137002, chegamos a 63021 considerando que 46% são repetentes. Destes repetentes, 63021, assumimos que 24,6% pode deixar de viajar se afetado. (ver quadro 2 somatório dos passageiros NSNR, desistiram de viajar, alteraram o destino). Assim, existe um potencial de 15503 passageiros a desistir de viajar, caso sejam confrontados com um cancelamento, tal implica cerca de 80 616 dormidas a menos (15 503 hóspedes x 5,2 noites de acordo com média do Período Médio de Estada de 2000 a 2020).

Em matéria de contribuição fiscal, considerando a Conta Satélite do Turismo no que concerne às diferentes componentes da Despesa no Turismo, registram-se no Quadro 5 os respetivos contributos e conclui-se que o valor em termos do IVA⁴ por noite e por hóspede rondará os 12,27€.

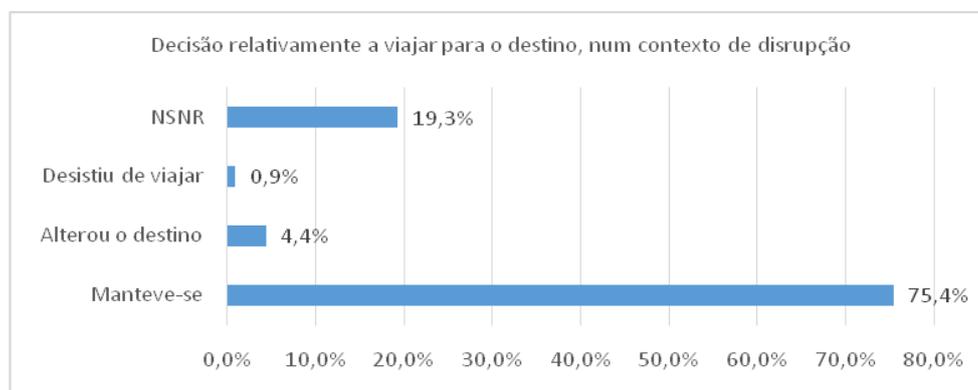


Gráfico 2. Decisão relativamente a viajar para o destino, num contexto de disrupção. Fonte: Elaboração própria.

Quadro 5. Quadro de referência de indicadores para o ano de 2019. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM e ANAM/VINCI.

a	Nº de passageiros afetados	33650
b	Despesa média por hóspede	787
c	Despesa média por hóspede (VAB)	456
ca	Despesa média por noite	145
d	Postos de trabalho (H) por hóspede	0,0024843
e	Postos de trabalho (C) por hóspede	0,0078504
f	Despesa total	1021915000
g	Despesa média subsídio desemprego por desempregado	2882
h	População desempregada 2020	9652
i	Hóspedes com voos cancelados	33650
j	Estada média 2019	5
l	Dormidas 2019	8123309
a*b	Despesa "perdida"	26492645
a*c	VAB "perdido"	15330940
a*d	Postos de trabalho "perdidos"	83,60
a*e	Postos de trabalho "perdidos"	264,17
a/f	Despesa perdida/Total Despesa	2,6%
g*(a*d)	Custo subsídio de desemprego postos trabalho perdidos	240908
g*(a*e)	Custo subsídio de desemprego postos trabalho perdidos	761269
(a*e)/h	Peso postos trabalho perdidos no total do desemprego 2020	2,74%
i*j	Noites perdidas com hospedes voos cancelados	171952
(i*j)/l	Peso noites perdidas total dormidas 2019	2,12%
(i*l)*ca	Despesa perdida com voos cancelados	24931937

⁴ O IVA tem por base uma taxa média de 8,46% sobre o Total da Gasto Diário.

Considerando que em 2019 a despesa por noite, por cada hóspede ronda os 145,00 que de acordo com os dados estatísticos o peso da massa salarial no PIB ronda os 44,7% deduzindo as contribuições para a Segurança Social de 34,75% a este montante, o valor bruto sujeito a IRS⁵ irá rondar os 47,88€.

Se a este rendimento, retirarmos a dedução específica diária (11,24€) em sede de IRS (Quadro 6), temos um valor de 36,64€ de rendimento líquido sujeito a imposto sobre o rendimento. Este rendimento sujeito a uma taxa média de 28,5%, corresponderá a uma receita em termos de IRS por noite e por hóspede de 10,44€.

Quadro 6. Contributo das receitas do Turismo para a receita fiscal. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM.

Produtos	Total dos Visitantes (a.+b.)		Taxas Imposto Referência	IVA RAM
A. Produtos característicos (1.+2.+3.+4.+5.)	88,50%	128,23 €	-----	9,24 €
1. Alojamento (1.1+1.2.)	51,70%	75,01 €		3,57 €
1.1 Hotéis, estabelecimentos similares e outro alojamento coletivo	51,70%	75,01 €	5,00%	3,57 €
1.2 Residências secundárias por conta própria ou gratuitas	-----	0,00 €	-----	0,00 €
2. Restauração e bebidas	26,80%	38,82 €	12,00 %	4,16 €
3. Transporte de passageiros (3.1+3.2+3.3+3.4+3.5)	6,40%	9,25 €	-----	1,00 €
3.1 Transporte rodoviário interurbano	1,40%	2,01 €	5,00%	0,10 €
3.2 Transporte por água	0,40%	0,59 €	5,00%	0,03 €
3.3 Transporte aéreo	1,20%	1,78 €	0,00%	0,00 €
3.4 Serviços auxiliares aos transportes e serviços de manutenção e reparação de equipamentos de transporte	0,20%	0,28 €	22,00 %	0,05 €
3.5 Aluguer de equipamento de transporte	3,20%	4,59 €	22,00 %	0,83 €
4. Agências de viagens, operadores turísticos e guias turísticos	1,40%	1,99 €	22,00 %	0,36 €

⁵ Para um valor de 145€, apenas 36,64€ estão sujeitos a Taxa de IRS média de 28,5%, o que corresponde a 7,22% sobre o Total do Gasto Diário.

5. Serviços culturais, recreação e lazer e outros serviços de turismo	2,20%	3,16 €	5,00%	0,15 €
B. Produtos não característicos	11,56%	16,77 €	22,00 %	3,02 €
Total da despesa do turismo recetor (A.+B.)	100,00%	145,00 €	8,46%	12,27 €

Assim, considerando o número de passageiros afetados nos últimos vinte anos (2000 a 2019), verifica-se que, em média, um dia de inoperacionalidade afeta 13 836 passageiros. Este valor corresponde, de acordo com os dados de 2000 a 2019, em termos de voos cancelados e atrasos, a um número médio de 9 371 (67,73%) passageiros com voos cancelados e 4 465 (32,27%) passageiros com atraso nos voos. Do total de voos cancelados, importa diferenciar os que não aterraram e os que não partiram; Segundo dados recolhidos em 2018 são cerca de 5 250/dia (total chegadas/voos cancelados, ou seja, 48036 passageiros /9,15 dias). Dever-se-á ainda considerar o período médio de estada dos clientes que não aterram, implicando multiplicar o número de passageiros pelo período médio de estada (média dos últimos 20 anos cerca de 5,2 noites) perfazendo um total de 249 787 noites perdidas.

Utilizando exclusivamente o universo de passageiros dos voos cancelados, não obstante os mesmos poderem regressar à região em dias posteriores, os valores obtidos em termos de impacto fiscal na despesa perdida e conseqüente quebra por cada dia de inoperacionalidade atingem 157819€ em sede de IVA e 97863€ em matéria de IRS (Quadro 7). Os valores atrás indicados resultam de se considerar uma taxa de não retorno a 100%.

A estas perdas terão ainda de ser identificados e adicionados os valores correspondentes ao total da estada que, em média, deverá ser 5,2 noites bem como aos gastos das aeronaves e operacionalidade terrestre, de acordo com as informações registradas no Quadro8.

Quadro 7. Impacto Fiscal da Inoperacionalidade do Aeroporto Internacional do Funchal. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM e ANAM.

Impacto por dia de Inoperacionalidade em termos de Cancelamento de Voos	
Passageiros Cancelamento Aeroporto Dia (valor médio 2000 a 2019)	9.371
Despesa Total por Dia (145€)	1.358.850 €
Despesa total por estada (5,2)	7.066.020 €
IVA diário	157.819 €
IVA Total	820.364€
IRSDiário	97.863 €
IRS Total	508.888€

VINCI

Quadro 8. Custos de Operação Aeroportuária. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da Eurocontrol.

C/ Divergência	S/ Divergência
(implica divergir para outro Aeroporto ou regressar à origem)	(pode implicar um atraso ou um cancelamento)
Reabastecimento	Reabastecimento
Gestão de horas das tripulações	Gestão de horas das tripulações
<i>Rebooking</i> dos passageiros	<i>Rebooking</i> dos passageiros
Estadias, transferes, alimentação	Estadias, transferes, alimentação
Indenizações / seguros	Outros
Taxas	
Outros	

RESULTADOS

Para testar a hipótese subjacente à equação abaixo, a saber assumir (de forma ultra-simplificada) a evolução do PIB regional como determinada pela evolução das despesas públicas e da procura turística, foram utilizados dados para o período de 1978 a 2019 atualizados para preços deste último ano, utilizando a taxa de inflação. As variáveis foram utilizadas na sua forma logarítmica pelo que os coeficientes apurados são interpretados como elasticidades. A equação estimada foi a que se segue:

$$\ln \text{PIB}_t = \alpha_0 + \alpha_1 \ln \text{Dt} + \alpha_2 \text{DP}_t + \epsilon_t$$

onde:

PIB_t - PIB a preços de 2019, no momento t

D_t - Dormidas na hotelaria no momento t

DP_t – Despesa Pública a preços de 2019, no momento t

ϵ_t – erro estocástico

O Quadro 9 representa o output da regressão, computada no programa Stata.

Quadro 9. Output da regressão (principais dados). Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM.

ln(PIB RAM)	Coef.	Std. Err.	t	P>t
ln (Despesas Públicas Totais)	0,290616	.1158448	2.51	0.016*
ln(Dormidas)	1,15583	.1562829	7.40	0.000**
_cons	-11.71604	1.677973	-6.98	0.000**
R²: 0,9361; F(2,39)= 285,60; sig: 0,000; ** Significativo a 1% ;* Significativo a 5%; N^o observações: 42				

Desta regressão, conclui-se que o R² ajustado = 0.93, isto é, o modelo utilizado explica 93% da variação do PIB e que o coeficiente das dormidas assume uma elasticidade de 1,15. Isto quer dizer que uma variação de 1% nas dormidas provoca uma variação de 1,15%, em igual sentido no PIB. O PIB é, portanto, elástico relativamente às dormidas.

Utilizando os dados de 2018, registraram-se 8 360 844 dormidas, sendo o PIB deste ano estimado em cerca de 4 931 milhões de euros (baseados em dados da Direção Regional de Estatística da Madeira, a preços constantes de 2019).

Usando os valores de referência relativos a 2018, em que se assume que 48 036 passageiros correspondem a passageiros que não “chegaram” na data prevista devido a cancelamento do voo, podemos estimar um valor de 249787 dormidas “perdidas” (48 036 passageiros x 5,2 noites) no caso extremo em que a generalidade destes passageiros decide não retomar o voo. O número de 48 036 passageiros é calculado com base em dados publicados pela ANA- Vinci e a estada média de 5,2 noites resulta da informação disponibilizada pela Direção Regional de Estatística da Madeira. Assumindo como hipótese que 20% não regressa e que 80% retoma o percurso nos dias seguintes aterrando com sucesso na Região, em 2018, regista-se uma perda calculada de 49957 noites (48036 x 0,2 x 5,2).

O Quadro 10 simula o impacto de perdas de dormidas ao nível do PIB considerando diferentes cenários. O modelo econométrico indica que uma perda de 1% ao nível das dormidas reduz o PIB em 1,15583%. Tendo em conta o número das dormidas para 2018 (8360844) e o valor do PIB de 2018 (a preços constantes de 2019), a perda de 1% de dormidas implica uma perda do PIB a rondar os 56,99 milhões de euros. Neste caso, e com base numa regra de equivalência, assume-se que a perda de 49957 noites (59,75% do valor de referência de 83608 noites) implica uma perda de 34,06 milhões de euros em 2018. A mesma regra aplica-se aos restantes cenários. Estes valores são ajustáveis a qualquer valor de quebra de dormidas que se assuma ou estime.

Quadro 10. Impactos de perdas de dormidas sobre o PIB. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM.

% Total de passageiros que não regressa	10%	20%	25%	35%	50%
Dormidas perdidas (do total de 249 787)	24 978,7	49 957,4	62 446,75	87 425,45	124 894
Perda de PIB associada a passageiros (10⁶€)	17,03	34,06	42,57	59,60	85,14

CONCLUSÃO

Uma revisão da literatura sobre o tema sugere que taxas elevadas de atrasos e cancelamentos de voos em pequenos aeroportos podem originar dificuldades maiores de viagem para os passageiros. Além disso, deve considerar-se questões como os itinerários com escalas, atrasos nas partidas e cancelamentos, os quais podem provocar grandes constrangimentos aos viajantes, que nessa situação são por vezes obrigados a permanecer e/ou pernoitar inesperadamente em aeroportos intermédios causando largos atrasos nas chegadas com opções limitadas de nova reserva.

Subsistindo a reincidência destas situações em pequenos aeroportos, existe uma grande probabilidade de aumentar a falta de confiança por parte dos passageiros e pode fazer com que mais viajantes não voem para um aeroporto local e se o número de passageiros cair, as companhias aéreas podem retirar o serviço comercial da comunidade (Stone, 2015).

Embora a ocorrência de cancelamentos pareça não afetar a probabilidade de recomendar de forma estatisticamente significativa, qualquer fator que contribua para a redução do grau de satisfação afeta negativamente a intenção de recomendação, conforme se deduz de modelo econométrico estimado para o efeito. As situações anteriormente referidas têm efeitos tanto para a indústria do turismo como para os próprios residentes. A falta de voos pode impactar o desenvolvimento do turismo, originando a perda de vários milhares de dormidas de turistas nas unidades de alojamento e uma consequente perda de receitas de outros negócios complementares bem como receitas fiscais, impactando negativamente a economia local.

Aos impactos acima mencionados, deve também evidenciar que as disrupções afetam o destino, dado serem um motivo desincentivador de atração de novas companhias aéreas, por se passar uma ideia de incerteza e de caos.

Relativamente aos resultados apurados até agora, é de salientar que parte significativa (cerca de 20%) dos inquiridos que reportam voo cancelado, não referem qualquer resposta quando questionados sobre se manteriam a mesma decisão em termos do destino de férias; Se adicionarmos a este grupo os cerca de 4,4% dos inquiridos que alteram o destino e cerca de 1% que desistiria de viajar, então teremos cerca de 25% de turistas a escolher outro destino.

Outra questão a ter em conta, ainda com base nas fontes de informação utilizadas nos cálculos apresentados neste estudo, nomeadamente dados recolhidos pelo Observatório do Turismo da Universidade da Madeira, verifica-se o fato de se poder assistir a um incremento significativo de clientes que não quererão viajar para a Ilha da Madeira, dado que a variável “comentário negativo” pode impactar negativamente a probabilidade de recomendar, e por isso reduzir a *pool* futura de turistas. Em suma, existem razões para crer que um voo cancelado afeta a sensibilidade dos turistas, aumentando o seu Grau de insatisfação com os mais diversos aspectos da experiência e da prestação de serviços.

Os resultados indicam que as autoridades locais precisam estar cientes das estatísticas de cancelamento e atraso nos seus aeroportos e reforçam a necessidade de juntamente com as companhias aéreas e operadores turísticos poderem monitorizar as ocorrências e os impactos resultantes da inoperacionalidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo.

Observando o impacto real da inoperacionalidade do aeroporto num só ano civil na economia da Região, verificam-se reflexos imediatos no PIB, percentagem de desemprego e, inclusivamente, um impacto negativo na imagem do destino da Região a partir do exterior.

O modelo econométrico permite concluir que se as dormidas caírem 1% (-83 608) num determinado ano, tal implica uma quebra de 1,15% do PIB, ou seja, uma quebra de 56,99 milhões de euros, considerando os valores de 2018.

Caso se assuma que 20% dos passageiros afetados por um cancelamento não retornam, o impacto será de 34,6 milhões de euros/ano em termos de PIB. O Quadro 11 ilustra os dados de forma detalhada.

Os resultados deste estudo sugerem uma necessidade urgente de, com mais tempo para recolher melhor informação e melhor testar os modelos, realizar mais estudos que permitam uma quantificação mais robusta dos impactos. Estes resultados, por sua vez, constituem informação de base para o estudo da viabilidade de investimentos em equipamentos tecnologicamente avançados que permitam mitigar os cancelamentos e adiamentos.

Quadro 11. Resumo.

Quadro resumo*	Valores
Peso da despesa turística no PIB	23,69 %
Peso do emprego nas atividades características do turismo no total da economia	16,75 %
Impacto* da não chegada de 9607,2 passageiros (49957,2 dormidas) no PIB 10 ⁶ €	34,06
Perdas em termos de receitas fiscais associados à perda de 34,6 (seria: 34,06???) milhões de euros em termos de PIB 10 ⁶ €	7,05
Postos de trabalho perdidos em termos de estabelecimentos hoteleiros (a)	23,86 7

Postos de trabalho perdidos no conjunto das atividades turísticas (b)	75,42
Custo do subsídio de desemprego postos trabalho perdidos (a) 10 ⁶ €	0,069
Custo do subsídio de desemprego postos trabalho perdidos (b) 10 ⁶ €	0,217

* De acordo com os resultados do modelo econométrico. Fonte: Elaboração própria com base em elementos da DREM

Recomendam-se pesquisas que possam expandir este estudo e validar alguns dos pressupostos utilizados, pesquisas que devem ser desenvolvidas em distintos aeroportos de outras regiões com condições similares, nomeadamente ilhas com as mesmas características.

Os dados agora apresentados devem ser comparados, quer com aeroportos pequenos quer com os dados de grandes aeroportos. Por fim, os dados da pesquisa de turistas nos mercados de origem devem ser usados e devem incluir métricas para determinar as suas perceções sobre a confiabilidade do Aeroporto Internacional da Madeira – Cristiano Ronaldo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Airport Council International (2013). Passenger protection under cases of flight disruption. Worldwide Air Transport Conference (ATCONF). Montreal, Canada.
- De Langhe K et al. (2013). "Economic effects of a temporary shutdown of an airport - Review and case study," Working Papers 2013016, University of Antwerp, Faculty of Business and Economics.
- DREM (2018). Conta Satélite do Turismo-2015 para a Região Autónoma da Madeira (CST-M) – DREM.
- EasyJet (2021). Apresentação Grupo de Trabalho para o estudo dos problemas de operação aérea no arquipélago da Madeira.
- EUR-LEX (2004). Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, Disponível em: <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX%3A32004R0261>>.
- EUROCONTROL (2020). EUROCONTROL - Standard inputs for economic analyses, 9ª Edição, Bruxelas.
- Fernandes N et al. (2020). Factors influencing charter flight departure delay. *Research in Transportation Business & Management*, 34: 1-10.
- Hassan LK et al. (2021). Airline disruption management: a literature review and practical challenges. *Computers and Operations Research*, 127: 117.
- ICAO (s.d.). ICAO – Glossary Abbreviations Conversion Factors, Disponível em: <https://www.icao.int/dataplus_archive/Documents/GLOSSARY.docx>.
- Rosenow J et al. (2020). Evaluation of Strategies to Reduce the Cost Impacts of Flight Delays on Total Network Costs. *Aerospace*, 7: 165.
- Serrano F, Kazda A (2018). A streamlined financial risk analysis for airports: case study of an airport disruption. *Transportation Research Procedia*, 35: 3-12.

- Stone MJ (2015). Investigating the Effect of Flight Delays and Cancellations on Travel from Small Communities. University of Massachusetts Amherst, Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally, 2015 ttra International Conference. Disponível em: <https://scholarworks.umass.edu/ttra/ttra2015/Academic_Papers_Oral/5>.
- TAP Portugal (2021). Apresentação Grupo de Trabalho para o estudo dos problemas de operação aérea no arquipélago da Madeira.
- U.S. Department of Transportation (2018). Bureau of Transportation Statistics, Transportation Statistics Annual Report 2018 (Washington, DC). DOI: 10.21949/1502596.
- Voltes-Dorta A et al. (2017). Passenger recovery after an airport closure at tourist destinations: A case study of Palma de Mallorca airport. *Tourism Management*, 59: 449-466.
- Wu W et al. (2018). Comparative analysis on propagation effects of flight delays: A case study of China Airlines. *Journal of Advanced Transportation*, 1: 1-10.
- Yimng J (2017). Airline on-time performance and its effects on consumer choice behavior. *Research in Transportation Economics*, 66: 12–25.

Desafios Práticos e as Perspectivas da Educação a Distância em Tempos de Covid-19: O Caso do IFRR/ *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO)¹

Recebido em: 26/09/2021

Aceito em: 29/09/2021

 10.46420/9786581460136cap4

Aldaires Aires da Silva Lima² 

Francimeire Sales de Souza³

Hudson do Vale de Oliveira^{4*} 

INTRODUÇÃO

O mundo, ao longo da história, tem passado por diferentes crises e estas têm provocado muitos impactos e influenciado, em diversos graus, várias áreas da sociedade, impulsionando, inclusive, mudanças no comportamento humano (Fariza, 2020).

Nessa perspectiva de crise, a Organização Mundial da Saúde (OMS), em janeiro de 2020, declarou Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), em virtude do aumento do número de casos de contaminação pelo novo coronavírus. Em seguida, no mês de março, a OMS declarou a existência de pandemia (BBC, 2020).

No Brasil, em função do contexto de emergência em saúde pública, o Ministério da Saúde, buscando conter a propagação do vírus, definiu medidas de isolamento, de controle e de prevenção, recomendando a todos os estados brasileiros o distanciamento social. Assim, a decisão sobre as medidas de restrição, no âmbito dos Estados, é deliberada respeitando a autonomia das competências dos gestores dos executivos estaduais e municipais.

Dessa forma, em decorrência desse panorama devido à propagação da Covid-19, assim como considerando as orientações da OMS, as instituições de ensino foram obrigadas a suspenderem as aulas presenciais e a repensarem a oferta do ensino por meio de atividades não presenciais, sendo a Educação a

¹ Versão preliminar do artigo publicado nos Anais do 14º Congresso de Gestão Pública do Rio Grande do Norte (14º CONGESP) e versão melhorada publicada na Revista Boletim de Conjuntura (BOCA), ano III, vol. 5, n. 15, p. 128-141, Boa Vista, 2021.

² Mestra em Educação pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ); Técnica em Assuntos Educacionais do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) / *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO).

³ Mestra em Educação pela Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ); Pedagoga do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) / *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO).

⁴ Doutorando em Administração pela Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC); Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR) / *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO).

* Autor de correspondência: hudson.oliveira@ifrr.edu.br

Distância (EaD) uma das possibilidades.

Em âmbito nacional, foi publicada a Portaria nº 343, de 17 de março de 2020 (Brasil, 2020a), que dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19, por um período de até 30 dias, prorrogáveis dependendo de orientação do Ministério da Saúde e dos órgãos de saúde em seus diferentes níveis.

A portaria em questão estabelece ainda:

§ 2º Será de responsabilidade das instituições a definição das disciplinas que poderão ser substituídas, a disponibilização de ferramentas aos alunos que permitam o acompanhamento dos conteúdos ofertados bem como a realização de avaliações durante o período da autorização de que trata o caput.

§ 3º Fica vedada a aplicação da substituição de que trata o caput aos cursos de Medicina bem como às práticas profissionais de estágios e de laboratório dos demais cursos.

§ 4º As instituições que optarem pela substituição de aulas deverão comunicar ao Ministério da Educação tal providência no período de até quinze dias (Brasil, 2020a).

No que se refere à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT), foram instituídos comitês de crise para enfrentamento da pandemia, por meio das disposições da Portaria nº 376, de 3 de abril de 2020 (Brasil, 2020b), que trata especificamente das medidas de continuidade das aulas nos cursos de educação profissional técnica de nível médio, durante a situação de pandemia ocasionada pela Covid-19.

De acordo com essa portaria, as instituições que optarem por substituir as aulas presenciais por atividades não presenciais deverão organizá-las de modo que (Brasil, 2020b):

I - sejam mediadas por recursos digitais ou demais tecnologias de informação e comunicação, conforme indicado pelo § 1º do art. 1º da Resolução CNE/CEB nº 1/2016; e/ou

II - possibilitem aos estudantes o acesso, em seu domicílio, a materiais de apoio e orientação que permitam a continuidade dos estudos, com maior autonomia intelectual.

A possibilidade da oferta do ensino em EaD trouxe muitas preocupações para algumas instituições de ensino, em especial aquelas que ofertam educação básica, considerando a realidade socioeconômica de muitos brasileiros, marcada por desigualdades econômicas, sociais e culturais, e a precariedade do sistema educacional brasileiro.

Nesse sentido, diante dos desdobramentos apresentados, é que nos propomos a refletir acerca dos desafios práticos para a oferta da Educação a Distância no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/ *Campus* Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO) a partir do contexto da Covid-19. Traçamos como objetivos específicos: apresentar as perspectivas da oferta da Educação a Distância em função dos desdobramentos da Covid-19; e refletir sobre as dificuldades e as limitações da oferta da EaD no IFRR/CBVZO.

Para isso, conduziremos o leitor desde uma breve apresentação da modalidade de EaD no Brasil até as reflexões das implicações do uso dessa modalidade de ensino diante do panorama atual, com foco no IFRR/CBVZO.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

O presente artigo parte da necessidade de se refletir sobre os desafios práticos para a oferta da Educação a Distância no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/ *Campus* Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO) a partir do contexto da Covid-19.

No atual cenário, as medidas para atenuar os impactos dos problemas ocasionados pela suspensão das aulas presenciais, em decorrência da pandemia, merecem ser consideradas e amplamente discutidas, respeitando as características e as especificidades de cada Instituição de Ensino, para sua efetiva utilização.

A substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, remetendo essa característica de oferta à modalidade de EaD, desperta várias indagações que precisam, o mais brevemente, serem pontuadas para que a adoção de alternativas visando reduzir os impactos da interrupção de aulas presenciais não incidam em prejuízos ainda maiores à aprendizagem dos estudantes.

Dessa forma, o estudo em questão origina-se de uma revisão de literatura em materiais já publicados na área educacional e, especialmente, acerca da pandemia do novo coronavírus. É considerado exploratório (Gil, 2008), não possuindo o objetivo de apresentar elementos conclusivos para as reflexões realizadas, pois o foco é contribuir para o debate da adoção de estratégias pedagógicas à luz de um estudo de caso, focalizando a realidade de forma contextualizada e complexa, conforme Lüdke e André (2015).

O capítulo apresenta uma abordagem quali-quantitativa, apresentando análises e reflexões com base nos dados coletados por meio de consulta que foi realizada com os estudantes do IFRR (Creswell, 2010). Neste artigo, são considerados os dados obtidos juntos aos estudantes do CBVZO, a partir do relatório da “Pesquisa entre o CBVZO/IFRR e os Estudantes” (IFRR, 2020f).

A consulta ocorreu por meio de questionário, utilizando-se o aplicativo WhatsApp, no período de 1º a 10 de abril de 2020, a partir de links encaminhados aos grupos das turmas dos cursos ofertados pela instituição. O questionário continha 6 questões e visava a identificação dos recursos digitais e/ou demais tecnologias de informação e de comunicação acessíveis pelos estudantes em seus domicílios. Assim, os resultados dessa consulta deram origem a um relatório da “Pesquisa entre o CBVZO/IFRR e os Estudantes” (Ifrr, 2020f), que são apresentados, analisados e discutidos neste artigo à luz dos objetivos definidos.

Considera-se, ainda, que o artigo apresenta caráter descritivo uma vez que, por meio do processo analítico da abordagem exploratória, são descritas as reflexões a partir da análise da realidade de um *Campus* do IFRR, não com o propósito de determinar caminhos certos a seguir, mas, como já mencionado

anteriormente, promover reflexões e suscitar o debate, inclusive por meio de questões que podem promover novos estudos e possibilitar futuras análises.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD): PANORAMA DA MODALIDADE E PERSPECTIVAS NO CONTEXTO DA COVID-19

A Educação a Distância (EaD) pode ser definida como uma modalidade de educação na qual tanto os professores quanto os estudantes aprendem ou ensinam mesmo estando em locais diferentes, seja durante todo o percurso formativo ou em grande parte do tempo (Carlini; Tarcia, 2010).

Para Costa e Vasconcellos (2019), a EaD “é um meio de ampliar e aplicar novas oportunidades de acesso ao ensino e proporcionar modos de aprender variados para aqueles que almejam o desenvolvimento de habilidades e competências”.

Além disso, existem legislações específicas que normatizam essa modalidade de ensino, inclusive as atividades que são desenvolvidas pela equipe que trabalha diretamente com a modalidade como, por exemplo, os tutores.

Nos últimos anos, a EaD ganhou um grande destaque no sistema educacional brasileiro, alcançando um número considerável de pessoas. Embora tenha alcançado muitas pessoas, o acesso à EaD no Brasil ainda ocorre de forma desigual, especialmente em relação àquelas cujas condições sociais são extremamente precárias, o que requer políticas públicas mais efetivas.

Recentemente, em razão do distanciamento social decorrente da Covid-19, o mundo precisou repensar alternativas para atenuar os impactos ocasionados pela pandemia no sistema educacional e uma das possibilidades apresentadas é a oferta das aulas na modalidade de EaD.

No Brasil, essa possibilidade gerou inúmeras inquietações considerando, por exemplo, as condições de acesso aos diferentes recursos digitais ou demais tecnologias de informação e de comunicação que a população brasileira dispõe. Assim, essa nova conjuntura para oferta do ensino poderá gerar a exclusão, ainda maior, daqueles que já são excluídos, considerando as desigualdades sociais existentes.

No âmbito da RFEPC, a Resolução nº 6, de 20 de setembro de 2012, que define Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, possibilita a oferta de até 20% (vinte por cento) da carga horária diária do curso de atividades não presenciais (Brasil, 2012). A mesma resolução destaca, ainda, que as instituições de ensino poderão realizar a previsão da oferta de atividades não presenciais “desde que haja suporte tecnológico e seja garantido o atendimento por docentes e tutores” (Brasil, 2012).

Diante da atual crise, a RFEPC, assim como as demais redes de ensino, necessitou repensar novos caminhos possíveis para a continuidade da oferta do ensino, direito social garantido na Constituição

Federal Brasileira (Brasil, 1988), surgindo assim a possibilidade de substituição de aulas presenciais por atividades não presenciais.

Nessa perspectiva, os comitês de crise instituídos para enfrentamento ao coronavírus, no âmbito da RFEPECT, passaram a estudar a possibilidade, em caráter excepcional, conforme a Portaria nº 376, de 3 de abril de 2020 (Brasil, 2020b), do Ministério da Educação (MEC), de substituir as aulas presenciais por atividades não presenciais nos cursos de educação profissional técnica de nível médio em andamento, por até sessenta dias, prorrogáveis.

Para isso, independente da esfera, ao se planejar essas atividades é necessário considerar as características e as condições de oferta de cada região brasileira em decorrência do desenvolvimento social e econômico de sua população. E, para além da oferta, é preciso pensar na operacionalização dessa modalidade para que além do cumprimento do ano letivo, possa se garantir a qualidade do ensino.

A esse respeito, o MEC e o Conselho Nacional de Educação (CNE) publicaram, no Diário Oficial da União (DOU), de 05 de maio de 2020, a súmula do Parecer CNE/CP nº 5/2020, que foi discutido em reuniões nos últimos dias do mês de abril de 2020 (Brasil, 2020c), com as orientações às Instituições de todos os níveis de ensino sobre como a continuidade das atividades acadêmicas podem ocorrer no período da Covid-19. Assim, sobre o ensino técnico, há a possibilidade de ampliação da oferta dos cursos presenciais em EaD e de criação de condições para a realização de atividades pedagógicas não presenciais para os cursos que não estiverem organizados para atuar na referida modalidade. Para o ensino superior, é sugerida a continuidade do ensino por meio de atividades não presenciais.

Mesmo com as orientações do CNE, as Instituições de Ensino devem considerar, no processo de operacionalização, as especificidades que a EaD apresenta, dentre elas, destacamos, por exemplo, a necessidade do papel da tutoria, conforme salientam Camacho et al. (2020) quando discutem as orientações relevantes para tutoria na Educação a Distância (EaD) em tempos de Covid-19.

Segundo os autores, para que a oferta das disciplinas na modalidade de EaD seja operacionalizada e contribua de forma positiva para o êxito acadêmico dos estudantes, faz-se necessário o planejamento, a organização e a disponibilidade tecnológica, de forma que possa atender não só as demandas, mas também a capacitação dos docentes (Camacho et al., 2020).

Diante disso, de nada adianta as instituições de ensino dispor de tecnologias educacionais, se a equipe do ensino e os professores não estiverem capacitados para a oferta dessa modalidade. Ademais, o acesso dos estudantes a essas tecnologias e o preparo para lidar com elas destacam-se como fatores preponderantes para a oferta do ensino de qualidade e o acesso de todos à educação.

Nesse sentido, Camacho *et al.* (2020) enfatizam que a oferta das disciplinas, nessa modalidade de ensino, precisa levar em consideração as necessidades dos estudantes no que se refere ao preparo para lidar com as tecnologias da informação e comunicação, sobretudo em relação às necessidades daqueles

que se encontram em situação de vulnerabilidade social, cuja disponibilização de recursos para o acesso aos conteúdos ministrados por meio dessa modalidade são, na maioria das vezes, indisponíveis.

REFLEXÕES SOBRE A EAD NO IFRR/CAMPUS BOA VISTA ZONA OESTE NO CONTEXTO DA COVID-19: PERSPECTIVAS, DESAFIOS E LIMITAÇÕES

O *Campus* Boa Vista Zona Oeste (CBVZO) é um dos cinco *campi* que compõe o IFRR, sendo o segundo situado na capital do estado de Roraima. Iniciou suas atividades no ano de 2012 e teve seu funcionamento autorizado pela Portaria nº 993, de 07 de outubro de 2013 (Brasil, 2013). Os estudantes atendidos pelo *Campus*, majoritariamente, são caracterizados como sendo um público com vulnerabilidade social em razão da condição socioeconômica de seu núcleo familiar.

No período letivo 2020.1, o *Campus* registra 428 estudantes matriculados, conforme informações obtidas junto a Coordenação de Registros Escolares (CORES) da instituição. Essas matrículas correspondem aos Cursos Técnicos, Integrado e Subsequente ao Ensino Médio, ao Programa de Integração da Educação de Jovens e Adultos (Proeja) ao Curso de Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores (FIC) e ao Curso Superior de Tecnologia. Todos os cursos ofertados na modalidade presencial, sem previsão de atividades em EaD.

Especificamente, dentre os cursos ofertados pelo CBVZO no semestre letivo em questão, temos: no nível técnico na forma integrada ao Ensino Médio um total de 09 turmas (05 do Técnico em Serviços Públicos e 04 do Técnico em Comércio); na forma subsequente ao Ensino Médio apenas 01 turma (Técnico em Administração); na modalidade PROEJA FIC, 02 turmas (Assistente Administrativo); e no nível superior, apenas 01 turma (Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública).

Com a pandemia ocasionada pelo novo coronavírus, todos os estudantes do CBVZO, assim como todos do IFRR, tiveram que atender às orientações e as recomendações dos órgãos oficiais de saúde acerca das estratégias para o combate a Covid-19.

Nesse sentido, o IFRR, considerando o panorama de propagação da Covid-19 e de acordo com as orientações da OMS e as recomendações do Ministério da Saúde, constituiu um comitê de crise para Enfrentamento ao Coronavírus, por meio da Portaria 319/2020 do GAB/REITORIA/IFRR, de 16 de março de 2020 (Ifrr, 2020a). Como uma das medidas da etapa preventiva nos serviços do IFRR, o comitê de crise publicou a Portaria 1/2020 – CCEC/REITORIA/IFRR, de 17 de março de 2020, suspendendo as aulas e as atividades presenciais e a distância (IFRR, 2020b).

Em função dessa suspensão, o comitê instituiu um grupo de trabalho responsável pelos estudos sobre a organização das aulas e a reposição do calendário acadêmico, composto por representantes da Pró-reitoria de Ensino (PROEN), pelos diretores de ensino das unidades, além de outros servidores ligados ao

ensino presencial e EaD da Instituição, conforme Portaria 3/2020 – CCEC/REITORIA/IFRR, de 20 de março de 2020 (IFRR, 2020c).

Dessa forma, esse grupo passou a estudar a possibilidade de substituir as aulas presenciais por atividades não presenciais nos cursos de educação profissional técnica de nível médio, conforme a Portaria nº 376, de 3 de abril de 2020, do MEC (Brasil, 2020b). Para tanto, foi realizada uma consulta junto aos estudantes de cada unidade integrante do IFRR, incluindo, portanto, o CBVZO, conforme descrito na metodologia deste artigo.

Com base no relatório da “Pesquisa entre o CBVZO/IFRR e os Estudantes” (IFRR, 2020f), observamos que apenas 323 estudantes responderam o questionário, o que representa pouco mais de 75% do total de estudantes do *Campus*.

A primeira questão do questionário estava direcionada à identificação dos estudantes (Nome; Curso; Turma; Celular; e-mail e Localidade). Ao ser elaborada dessa forma, as respostas seguiam-se de forma descritiva, não contendo exatamente as informações solicitadas, considerando que a opção de resposta era aberta e deixou a critério do estudante responder as informações que julgasse pertinente, promovendo inclusive uma despadronização das respostas obtidas.

Sobre a importância da seleção das perguntas, Melo e Bianchi (2015) destacam:

A seleção das perguntas que são realmente necessárias é fundamental. Algumas questões podem se tornar repetitivas ou sem objetivo. A clareza de vocabulário é o principal requisito para explicitar o conteúdo da questão, facilitando assim, sua seleção ou modificação se for necessário. Por outro lado, não devemos economizar perguntas para tratar de assuntos complexos, evitando abordar mais de um assunto em uma única questão.

Os cuidados apresentados pelos autores, se observados na elaboração da pesquisa em estudo, proporcionaria uma estruturação de informações por nível, curso e turma dos estudantes de forma que a análise pudesse focar as condições de acesso a EaD de maneira mais qualificada.

A segunda pergunta (Possui acesso à internet em casa?) dispunha das opções sim ou não e obteve 85,4 % (276) de respostas afirmativas sobre acesso de estudantes a internet no domicílio. Porém, a resposta não possui a possibilidade de o estudante qualificar o tipo de internet a qual tem acesso como, por exemplo, por meio de dados móveis, acesso via fibra ótica, ou de outras formas. Logo, a análise mais detalhada sobre as condições e a qualidade da internet para o acesso a EaD por estes estudantes fica comprometida.

Sendo assim, se as condições e a qualidade da internet para o acesso a EaD não forem favoráveis, poderá acarretar o comprometimento da qualidade e os resultados do processo ensino aprendizagem de alguns estudantes, principalmente aqueles que enfrentam dificuldades socioeconômicas, elevando ainda mais as desigualdades de oportunidades educacionais.

Avelino e Mendes (2020), refletindo sobre a atual conjuntura da educação brasileira a partir da pandemia da Covid-19, destacam que, na tentativa de manter as aulas, considerando o uso das tecnologias digitais e a ausência de formação continuada dos professores para uso dessas tecnologias, a estratégia

metodológica baseada na EaD não alcançará as metas ou qualidade do processo ensino aprendizagem, tendo em vista que, muitos estudantes não possuem acesso à internet, como observado na pesquisa realizada com os estudantes do CBVZO, ou não tem conhecimento de aplicativos educacionais.

Nesse sentido, buscando identificar quais dispositivos eletrônicos os estudantes tinham a sua disposição, a terceira pergunta contemplava as opções de computador desktop, notebooks, tablets, smartphones e outra, com possibilidade de citar outro dispositivo. Cabe destacar que nesta pergunta, os estudantes podiam optar por mais de um dispositivo. A Tabela 1 apresenta os resultados obtidos na pesquisa:

Tabela 1. Quais dispositivos eletrônicos você tem disponível?

Opções de respostas (Selecione uma ou mais respostas)	Quantidade de respostas	%
Computador desktop	25	7,7 %
Notebooks	103	31,9 %
Tablets	11	3,4 %
Smartphones	285	88,2 %
Outra...	17	5,3 %

Fonte: Elaborada pelos autores com base no relatório da “Pesquisa entre o CBVZO/IFRR e os Estudantes” (IFRR, 2020f).

Apenas 7,7% responderam ter computador desktop e 31,9% notebooks. O dispositivo eletrônico que eles mais têm acesso são os smartphones (88,2 %) e o que menos possuem acesso são os tablets (3,4%). Das 17 respostas para a opção “Outra” (5,3%), escreveram que o acesso ocorre pelo celular (11), apenas pelo celular das genitoras (03) e por meio da Smartv/Tvsmart (03).

Com base na pesquisa, podemos perceber que a maioria possui como dispositivo tecnológico, os smartphones, o que infere dizer que a maior parte dos estudantes dispõe de poucos recursos tecnológicos e ainda há aqueles que sequer possuem smartphone.

A esse respeito, Avelino e Mendes (2020), frente a essa nova realidade, ressaltam que os estudantes que dispõem de recursos tecnológicos estão em vantagem em relação aos que não possuem condições de acesso. Os autores destacam que, considerando a realidade precária da educação brasileira, os resultados da aprendizagem são influenciados diretamente pelas questões sociais, econômicas e culturais dos estudantes (Avelino; Mendes, 2020). Portanto, aqueles estudantes que não têm acesso a dispositivos tecnológicos terão mais dificuldades de acesso às atividades propostas pelos professores, em razão das dificuldades socioeconômicas.

Objetivando identificar acerca do uso das redes sociais, indagou-se sobre quais os estudantes fazem uso. Essa questão também permitia ao estudante marcar mais de uma opção, e a maioria dos estudantes respondeu que faz uso do aplicativo WhatsApp (97,8%); em segundo lugar aparece o uso do Instagram (70,3%), seguido pelo Facebook e pelo Twitter, respectivamente, conforme Tabela 2:

Tabela 2. Faz uso de alguma rede social?

Opções de respostas (Selecione uma ou mais respostas)	Quantidade de respostas	%
Facebook	216	66,9 %
WhatsApp	316	97,8 %
Instagram	227	70,3 %
Twitter	75	23,2 %
Outra...	9	2,8 %

Fonte: Elaborada pelos autores com base no relatório da “Pesquisa entre o CBVZO/IFRR e os Estudantes” (IFRR, 2020f).

As respostas da opção “Outra” demonstraram que dois estudantes citaram mais de uma opção. Ambos, inclusive, além de mencionar outra rede social, na concepção deles, citaram o uso do Telegram, sendo mencionado, portanto, 04 vezes. Um destes estudantes, além do Telegram, citou o Youtube. O outro citou, além do Telegram, o uso de Discord, twitch, Messenger e, ainda, etc. O uso do Pinterest foi mencionado 1 vez, assim como o Wattpad e, até mesmo, o Email. Dois estudantes aproveitaram este espaço para destacar que não fazem uso de rede social.

O uso das redes sociais, como o WhatsApp, como ferramenta de aprendizagem já é uma estratégia adotada por muitos professores do CBVZO. Acerca do uso dessas redes sociais, Camillo e Medeiros (2017) acreditam que elas incentivam os estudantes a procurarem conteúdos que desejam, além de possuírem diversas ferramentas que podem enriquecer o processo ensino aprendizagem.

A quinta pergunta referia-se à participação dos estudantes em alguma formação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – Moodle. Nesse quesito, 84,8% afirmaram que nunca participaram de alguma formação no ambiente em questão. Esse percentual, sem sombra de dúvida, chama à atenção para a grande necessidade de capacitação do corpo discente para a utilização do Moodle, configurando-se em um desafio para a instituição e para o *Campus*, no sentido de promover essa capacitação não só quanto ao acesso, mas também com relação à utilização do referido ambiente, uma vez que o percentual obtido reflete em uma limitação dos estudantes frente à adoção da EaD, no atual contexto, por parte da instituição.

Porém, embora essa pergunta seja pertinente para o propósito da possível implementação do uso da EaD para minimizar os efeitos da pandemia, é importante destacar que, antes mesmo de verificar se os estudantes já participaram de alguma formação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – Moodle, seria interessante identificar quantos destes estudantes conhecem o referido ambiente, pois, embora esta informação esteja subentendida na pergunta sobre a participação em alguma formação no ambiente, os dados obtidos trariam resultados mais específicos, inclusive para reforçar os dados referentes à participação em alguma formação que se buscou identificar.

Sobre o Moodle, Oliveira e De Nardin (2012) destacam que a plataforma se caracteriza como um ambiente construtivista, rompendo com a mera cultura de usuário, uma vez que possibilita um contexto de aprendizagem cujo foco é o estudante, garantindo a interação e a colaboração. Esses elementos,

segundo os autores, juntamente com a liberdade, a autonomia e a criatividade, se configuram como essenciais para o processo de ensino aprendizagem.

Nessa perspectiva, pensando nessa realidade de pouca participação em alguma formação no Moodle, que se assemelha a dos outros *Campi* do IFRR, e com foco em superar esse desafio e mitigar essa limitação, foi disponibilizada pelo *Campus* Boa Vista (CBV) do IFRR uma capacitação, desenvolvida nos meses de abril e de maio, sobre a utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem/Moodle. Na mesma ótica, houve ainda uma capacitação destinada aos servidores, ampliando a formação para além da utilização, contemplando os conhecimentos necessários, por exemplo, a criação de salas no ambiente em questão.

A última pergunta da pesquisa diz respeito à identificação se o estudante “precisa de atendimento a alguma deficiência/necessidade educacional específica”, com as opções “Sim” e “Não”. Cabe destacar que, de acordo com o questionário disponibilizado, para além das opções mencionadas, dá-se a entender que existe uma terceira opção que seria o “Qual?”. Porém, essa terceira opção, na verdade, seria complementar a opção “Sim”, possibilitando ao estudante, que fizesse essa escolha, especificar a sua deficiência/necessidade educacional específica.

Em função dessa formatação do questionário, apenas 3 respostas direcionaram para tal necessidade, mas, na verdade, seriam 4, uma vez que, para além dos três respondentes que escolheram a opção “Sim”, um respondente optou pela alternativa “Qual?” e, a partir dessa escolha, identificou a sua necessidade. Entretanto, a identificação da necessidade apresentada pelo respondente foi referente à dificuldade de aprendizagem em componentes específicos, sendo eles “Física, Matemática, Matemática Comercial e Financeira, Língua Portuguesa, Língua Inglesa, Língua Espanhola”. Ou seja, a identificação da deficiência/necessidade educacional específica não fora adequada para a previsão de recursos adaptativos a especificidades apresentadas pelos estudantes. Além disso, destaca-se que, talvez pela formatação do questionário, os 3 respondentes que escolheram a opção “Sim” não chegaram a identificar a sua deficiência/necessidade educacional específica.

Devido o contexto de pandemia, destaca-se que a realização desta pesquisa é de suma importância para a definição de medidas específicas e de estratégias pedagógicas coerentes com a realidade do público atendido.

Nesse sentido, após estudos junto aos estudantes e decisão do grupo de trabalho responsável pelos estudos sobre a organização das aulas e a reposição do calendário acadêmico, o Gabinete da Reitoria/IFRR publicou a Portaria Normativa nº 2, de 18 de maio de 2020, apresentando o Regulamento das atividades não presenciais no âmbito do IFRR, tendo como justificativa o Parecer n.º 05/2020 do Conselho Nacional de Educação, de 28 de abril de 2020. A portaria normativa apresenta como uma das possibilidades para oferta das atividades não presenciais, a utilização do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) por meio

da plataforma Moodle do IFRR (IFRR, 2020h). Cada unidade do IFRR ficou de decidir em relação ao início da oferta das atividades não presenciais. A portaria traz ainda a possibilidade de declinação em relação à oferta dessas atividades para aqueles *campus* que justificarem a sua decisão junto à Reitoria/Proen do IFRR, e apresentarem encaminhamentos adotados para a conclusão do ano letivo de 2020 (IFRR, 2020h). Sendo assim, cada unidade do IFRR começou a planejar a organização da oferta das atividades presenciais.

REFLEXÕES CONCLUSIVAS

As reflexões acerca dos desafios práticos para a oferta da EaD no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima/*Campus* Boa Vista Zona Oeste (IFRR/CBVZO) no contexto da pandemia do novo coronavírus (Covid-19), apontam para a necessidade de um estudo mais aprofundado junto ao público de estudantes atendido pela Instituição para que haja um mapeamento mais específico sobre as condições e a qualidade de acesso à internet e aos recursos tecnológicos que subsidiam os estudos à distância.

Observa-se na EaD, portanto, uma das possibilidades de estudo não presencial em tempos de pandemia, sem dispensar a utilização pela Instituição de Ensino de outros recursos que garantam a continuidade da oferta de ensino ao público de estudantes que possuem restrição à internet e outros recursos tecnológicos.

Dentre as medidas adotadas aponta-se, ainda, a necessidade de investimento em ações de assistência estudantil que auxiliem o estudante na manutenção de seus estudos em razão das suas condições socioeconômicas, acentuadas em razão das medidas de distanciamento social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avelino WF, Mendes JG (2020). A realidade da educação brasileira a partir da Covid-19. Boletim de Conjuntura (BOCA), 2(5).
- BBC (2020). “Coronavírus: OMS declara pandemia”. BBC News Brasil [11/03/2020]. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/geral-51842518>>. Acesso em: 02/05/2020.
- Brasil (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Senado: Planalto, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 20/04/2020.
- Brasil (2012). Câmara da Educação Básica (CEB). Resolução CNE/CEB N° 6, de 20 de setembro de 2012. Brasília: CEB. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/escola-de-gestores-da-educacao-basica/323-secretarias-112877938/orgaos-vinculados-82187207/17417-ceb-2012>>. Acesso em: 19/04/2020.

- BRASIL (2013). Portaria nº 993, de 07 de outubro de 2013. Dispõe sobre a autorização de funcionamento dos campi que integram a estrutura organizacional dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Brasília. Disponível em: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/PORTARIA_N%C2%BA_993_DE_7_DE_OUTUBRO_DE_2013_DOU-08-10-2013.pdf>. Acesso em: 04/05/2020.
- BRASIL (2016). Câmara da Educação Básica (CEB). Resolução CNE/CEB Nº 1, de 02 de fevereiro de 2016. Brasília: CEB. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=33151-resolucao-ceb-n1-fevereiro-2016-pdf&category_slug=fevereiro-2016-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 19/04/2020.
- BRASIL (2020a). Portaria nº 343, de 17 de março de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais enquanto durar a situação de pandemia do Novo Coronavírus - COVID-19. Brasília. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 17/04/2020.
- BRASIL (2020b). Portaria nº 376, de 3 de abril de 2020. Dispõe sobre as aulas nos cursos de educação profissional técnica de nível médio, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus - Covid-19. Brasília. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-343-de-17-de-marco-de-2020-248564376>. Acesso em: 17/04/2020.
- BRASIL (2020c). Ministério da Educação/Conselho Nacional de Educação/Secretaria Executiva (MEC/CNE). Súmula do Parecer CNE/CP nº 5/2020. Brasília: MEC/CNE. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/sumula-do-parecer-cne/cp-n-5/2020-254924735>. Acesso em: 07/05/2020.
- Camacho ACLF et al. (2020). A tutoria na educação à distância em tempos de COVID-19: orientações relevantes. *Research, Society and Development*, 9(5).
- Camillo CM, Medeiros LM (2017). A utilização do Facebook e do WhatsApp como ferramentas alternativas do ensino-aprendizagem. *Revista Redin.*, 6(1).
- Carlini AL, Tarcia RML (2010). Contribuições didáticas para o uso das tecnologias de educação a distância no ensino presencial. In: Carlini AL, Tarcia RML. 20% a distância e agora?: orientações práticas para o uso da tecnologia de educação a distância no ensino presencial. São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Costa NXP, Vasconcellos RFRR (2019). Proposta para Formação Continuada de Docentes Online. *Revista Científica em Educação a Distância – EaD em Foco*, 9: e851.
- Creswell JW (2010). Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed.

- Fariza I (2020). “Lições de 1918: as cidades que se anteciparam no distanciamento social cresceram mais após a pandemia”. El país [30/03/2020]. Disponível em: <<https://brasil.elpais.com/economia/2020-03-30/licoes-de-1918-as-cidades-que-se-anteciparam-no-distanciamento-social-cresceram-mais-apos-a-pandemia.html>>. Acesso em: 27/04/2020.
- Gil AC (2008). Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas.
- IFRR (2016). Carta de Serviço ao Cidadão do IFRR. IFRR: CONSUP. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/Carta.pdf>>. Acesso em: 04/05/2020.
- IFRR (2018). Resolução N° 399/CONSELHO SUPERIOR, de 17 de outubro de 2018. IFRR: CONSUP. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-superior/resolucoes/resolucoes-consup-2018/resolucao-n-o-399-conselho-superior>>. Acesso em: 04/05/2020.
- IFRR (2018). Resolução N° 400/CONSELHO SUPERIOR, de 17 de outubro de 2018. IFRR: CONSUP. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-superior/resolucoes/resolucoes-consup-2018/resolucao-n-o-400-conselho-superior>>. Acesso em: 04/05/2020.
- IFRR (2019). Resolução N° 454/CONSELHO SUPERIOR, de 7 de junho de 2019. IFRR: CONSUP. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-superior/resolucoes/resolucoes-consup-2019/resolucao-n-o-454-conselho-superior>>. Acesso em: 04/05/2020.
- IFRR (2019). Resolução N° 455/CONSELHO SUPERIOR, de 13 de junho de 2019. IFRR: CONSUP. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-superior/resolucoes/resolucoes-consup-2019/resolucao-n-o-455-conselho-superior>>. Acesso em: 04/05/2020.
- IFRR (2019). Resolução N° 459/CONSELHO SUPERIOR, de 11 de julho de 2019. IFRR: CONSUP. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/acessoainformacao/participacao-social/conselhos-e-orgaos-colegiados/conselho-superior/resolucoes/resolucoes-consup-2019/resolucao-n-o-459-conselho-superior>>. Acesso em: 04/05/2020.
- IFRR (2020a). Portaria 319/2020 - GAB/REITORIA/IFRR, de 16 de março de 2020. IFRR: CONSUP. Disponível em: <http://www.ifrr.edu.br/comite-de-crise-para-enfrentamento-ao-coronavirus/portaria-319_2020-gab_reitoria_ifrr-de-16_03_2020>. Acesso em: 25/04/2020.
- IFRR (2020b). Comitê de Crise (CC). Portaria 1/2020 - CCEC/REITORIA/IFRR, de 17 de março de 2020. IFRR: CC. Disponível em: <http://www.ifrr.edu.br/comite-de-crise-para-enfrentamento-ao-coronavirus/portaria-1_2020-ccec_reitoria_ifrr-de-17_03_2020>. Acesso em: 25/04/2020.

- IFRR (2020c). Comitê de Crise (CC). Portaria 3/2020 - CCEC/REITORIA/IFRR, de 20 de março de 2020. IFRR: CC. Disponível em: <http://www.ifrr.edu.br/comite-de-crise-para-enfrentamento-ao-coronavirus/portaria-3_2020-ccec_reitoria_ifrr-de-20_03_2020>. Acesso em: 25/04/2020.
- IFRR (2020d). Comitê de Crise (CC). Portaria 9/2020 - CCEC/REITORIA/IFRR, de 03 de abril de 2020. IFRR: CC. Disponível em: <http://www.ifrr.edu.br/comite-de-crise-para-enfrentamento-ao-coronavirus/portaria-1_2020-ccec_reitoria_ifrr-de-17_03_2020>. Acesso em: 25/04/2020.
- IFRR (2020e). Comitê de Crise (CC). Portaria 10/2020 - CCEC/REITORIA/IFRR, de 06 de abril de 2020. IFRR: CC. Disponível em: <http://www.ifrr.edu.br/comite-de-crise-para-enfrentamento-ao-coronavirus/portaria-1_2020-ccec_reitoria_ifrr-de-17_03_2020>. Acesso em: 25/04/2020.
- IFRR (2020f). Relatório da Pesquisa entre o CBVZO/IFRR e os Estudantes. Boa Vista, RR. Dados não publicados.
- IFRR (2020g). Comitê de Crise (CC). Portaria 15/2020 - CCEC/REITORIA/IFRR, de 30 de abril de 2020. IFRR: CC. Disponível em: <<http://www.ifrr.edu.br/comite-de-crise-para-enfrentamento-ao-coronavirus/portaria-15-2020-ccec-reitoria-ifrr-de-30-04-202015>>. Acesso em: 08/05/2020.
- Ludke M, André MEDA (2015). Pesquisa em educação: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU.
- Luigi R, Senhoras EM (2020). “O novo coronavírus e a importância das organizações internacionais”. Nexo [17/03/2020]. Disponível em: <<https://www.nexojournal.com.br/ensaio/2020/O-novo-coronav%C3%ADrus-e-a-import%C3%A2ncia-das-organiza%C3%A7%C3%B5es-internacionais>>. Acesso em: 09/04/2020.
- Melo WV, Bianchi CS (2015). Discutindo estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia, 8(3).
- Oliveira ELA, De Nardin AC (2012). O Uso do Moodle como suporte as atividades de Ensino/Aprendizagem em cursos técnicos integrados. Anais da XVI Jornada Nacional da Educação – Educação: território de saberes. Santa Maria: UNIFRA.

ÍNDICE REMISSIVO

- A**
aprendizagem, 62, 63
- D**
doenças, 23
- E**
educação
 a distância, 4, 54, 55, 56, 57, 58
 profissional, 55, 57
- I**
impacto econômico, 34
- inoperacionalidade, 34, 47
INSS, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 28
- S**
saúde, 18, 20, 26
secretariado executivo, 6, 7, 10, 11, 16
segurança, 18, 20, 22, 30, 32
SESMT, 20, 22, 23, 25, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33
Sistema Integrado de Gestão, 6, 9, 10, 11, 12
- U**
Universidade Federal de Roraima, 4, 6, 7, 9, 11

SOBRE O ORGANIZADOR



Hudson do Vale de Oliveira

É Doutorando em Administração no Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Faz parte do Núcleo de Inovações Sociais na Esfera Pública (NISPE), atuando, também, no Observatório de Inovação Social de Florianópolis (OBISF). É Doutor em Agronomia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). É Mestre em Agronomia pela Universidade Estadual de Maringá (UEM). É Especialista em Gestão de Cooperativas pela Universidade Federal de Roraima (UFRR). É Graduado em Agronomia pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA), em Administração pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e em Comunicação Social (Jornalismo) pela UFRR. É Professor Efetivo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Roraima (IFRR), Campus Boa Vista Zona Oeste (CBVZO). Possui experiência e interesse de projetos (pesquisa e extensão) nas seguintes áreas: Agronegócios, Sustentabilidade, Cooperativismo, Gestão de Pessoas, Gestão Pública, Inovação Social e Educação. Email para contato: HUDSON.OLIVEIRA@IFRR.EDU.BR



Pantanal Editora
Rua Abaete, 83, Sala B, Centro. CEP: 78690-000
Nova Xavantina – Mato Grosso – Brasil
Telefone (66) 99682-4165 (Whatsapp)
<https://www.editorapantanal.com.br>
contato@editorapantanal.com.br