

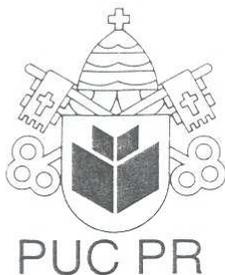
MITZY TÂNIA REICHEMBACH



**SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO À SAÚDE DO ESTUDANTE
NA PUC/PR COMO INSTRUMENTO DE AÇÃO
INSTITUCIONAL**

Dissertação apresentada à Pontifícia Universidade Católica do Paraná, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação, sob a orientação do prof. Dr. Almeri Paulo Finger.

**CURITIBA
1998**



Pontifícia Universidade Católica do Paraná
Centro de Teologia e Ciências Humanas
Departamento de Educação
Mestrado em Educação

ATA DO EXAME DA DISSERTAÇÃO

Exame de Dissertação n.º 100

No dia **27 de março de 1998**, às **16h**, reuniu-se a Banca Examinadora, composta pelos seguintes professores:

MEMBROS DA BANCA	ASSINATURA
Prof. Dr. Almeri Paulo Finger	
Prof.ª Dr.ª Zuleica Maria Patrício	
Prof. Dr. Peri Mesquida	

designada para o Exame de Dissertação da mestranda **Mitzy Tânia Reichembach**, ano de ingresso 1994, do Programa de Pós-Graduação em Educação, Nível de Mestrado, intitulada **SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO À SAÚDE DO ESTUDANTE NA PUC/PR COMO INSTRUMENTO DE AÇÃO INSTITUCIONAL**.

Prof. Dr. Almeri Paulo Finger	Conceito <u>A</u>
Prof.ª Dr.ª Zuleica Maria Patrício	Conceito <u>A</u>
Prof. Dr. Peri Mesquida	Conceito <u>A</u>
	Conceito Final <u>A</u>

Observações: _____

Prof. Dr. Peri Mesquida
Coord. do Curso de Mestrado em Educação

À minha família, pelo apoio, dedicação e compreensão

Ao Irmão Paulo Wodonos (in memoria) pelo incentivo que despertou meu potencial.

AGRADECIMENTOS

A meu amigo e orientador, Almeri Paulo Finger, que teve a paciência de indicar os rumos da pesquisa e a habilidade de provocar-me questionamentos e em me auxiliar a desenvolver uma consciência de constante inquietações.

Ao Peri Mesquida, coordenador do mestrado em Educação da PUC/PR, que com seu exemplo vivo demonstrou a verdadeira magia de ensinar.

SUMÁRIO

RESUMO.....	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUÇÃO.....	01
I -METODOLOGIA.....	05
II -REFERENCIAL TEÓRICO.....	10
1. Novos Conceitos em Administração.....	11
2. A Universidade sob a ótica dos novos princípios de Administração.....	17
3. Missão da Empresa.....	23
4. Administração nas Instituições prestadoras de Serviço.....	27
5. Administração nas Universidades e os Serviços de Apoio ao Estudante como um Elemento da Missão Institucional da Universidade.....	33
III -A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA PUC/PR..	45
1. A Missão formativa da PUC/PR.....	45
2. Estrutura organizacional da PUC/PR.....	48
IV –SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE.....	55
V –ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.	64
VI -CONCLUSÃO.....	88
ANEXOS	93
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	103

RESUMO

Esta pesquisa buscou conhecer os problemas de Saúde apresentados pelos alunos da PUC/PR e verificar a possibilidade do Serviço de Assistência à Saúde do Estudante (SASE) em solucioná-los como parte da Missão da Instituição. Utilizou-se o estudo de caso como abordagem de análise. A técnica de levantamento de dados apoiou-se em material bibliográfico e na aplicação de um questionário. A análise do material empírico evidenciou a importância do SASE para cumprimento da função da universidade e levantou a necessidade de que se reavalie a gestão universitária.

RESUMO

Esta pesquisa buscou conhecer os problemas de Saúde apresentados pelos alunos da PUC/PR e verificar a possibilidade do Serviço de Assistência à Saúde do Estudante (SASE) em solucioná-los como parte da Missão da Instituição. Utilizou-se o estudo de caso como abordagem de análise. A técnica de levantamento de dados apoiou-se em material bibliográfico e na aplicação de um questionário. A análise do material empírico evidenciou a importância do SASE para cumprimento da função da universidade e levantou a necessidade de que se reavalie a gestão universitária.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the health problems verified in the students at Pontificia Universidade Católica do Paraná and the possibility of the Health Students Service Care to solve them since this is a part of the Institution mission. A exploratory study was used as na approach for the analysis . Information has been brought into data searched from na intensive bibliographical material and na application query. The analysis of the pragmatic material brought into light the importance of the Health Student Service Care for the achievement of this university for the achievement of this university function and showed the necessity of reevaluation in the university management .

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the health problems verified in the students at Pontificia Universidade Católica do Paraná and the possibility of the Health Students Service Care to solve them since this is a part of the Institution mission. A exploratory study was used as na approach for the analysis . Information has been brought into data searched from na intensive bibliographical material and na application query. The analysis of the pragmatic material brought into light the importance of the Health Student Service Care for the achievement of this university for the achievement of this university function and showed the necessity of reevaluation in the university management .

INTRODUÇÃO

Uma das marcas características do mundo moderno é a crescente conscientização da sociedade, como um todo, a respeito das questões relacionadas à saúde das pessoas.

Entre os assuntos vinculados a estas questões, existem alguns que têm despertado maior interesse, possivelmente em consequência da posição relevante que a educação ocupa na comunidade contemporânea. Tratam-se daquelas situações em que a pessoa que estuda enfrenta, que podem envolver riscos potenciais ou atuais para sua saúde, também quanto ao estado físico em que as pessoas se encontram ao ingressarem e ao permanecerem na escola, ao longo do período escolar. Neste estudo, pensa-se, especialmente, na Universidade.

Como saúde, entende-se, aqui, não apenas os aspectos físicos, mas também os mecanismos mentais/emocionais e sócio/econômicos que influenciam diretamente na estabilidade da vida do indivíduo e no seu rendimento, produtividade e em um melhor aprendizado dos conteúdos acadêmicos.

Para uma melhor compreensão destes fatores é interessante citarem-se alguns exemplos como: fatores externos ou ambientais, representados pela exposição, durante aulas práticas e/ou teóricas, a agentes nocivos, de natureza física, biológica, química, ergonômica ou mecânica; fatores intrínsecos ao processo de ensino-aprendizagem, como escalas alternadas de aulas diurnas e noturnas, situações de intensa tensão ou desafios prolongados; fatores pessoais, como ausência de um familiar ou amigo com quem possa desabafar os problemas e angústias pessoais, posições estas todas capazes de perturbar o equilíbrio mental e emocional do aluno e, em consequência, seu aprendizado

Tratando-se de problemas reais, cuja frequência aumenta em proporção direta ao incremento da tecnologia e da competição para sobrevivência no mercado de trabalho, é de se entender a legitimidade das preocupações e do interesse que eles levantam. Daí a proliferação de problemas de saúde que interferem no aproveitamento e aprendizado do aluno. Em consequência, os programas e serviços destinados a atender tais objetivos assumem importância e complexidade cada vez maiores, exigindo da instituição Universidade sua participação, envolvimento e o cumprimento de sua proposta institucional, caracterizada pela missão de ser um fator que contribui para a superação desses problemas através de ações concretas.

Pelas razões acima mencionadas, considera-se a realização do presente trabalho de extrema relevância administrativa, social, econômica e cultural, pois tem-se como objetivo a análise dos serviços de atendimento e orientação ao estudante da PUC/PR, se os mesmos estão cooperando com o aprendizado, objetivo primordial de uma instituição universitária, e se estão cumprindo com a missão institucional

prometida, através de seus *folders* etc, considerando-se que se trata de uma instituição de ensino superior confessional.

Tendo por convicção que, para a formação integral do estudante universitário, não bastam as atividades acadêmicas do currículo técnico, mas também há necessidade de ações complementares que contribuam para o desenvolvimento do indivíduo como parte integrante de uma comunidade, buscou-se para este trabalho investigar o seguinte problema de pesquisa:

Conhecer os problemas que levavam os alunos da PUC/PR ao Serviço de Assistência à Saúde do Estudante (SASE) e a possibilidade deste em solucioná-los como parte da Missão da Instituição.

Esta pesquisa tem os seguintes objetivos:

- Estabelecer uma categorização dos problemas apresentados pelos alunos da PUC/PR que procuram o SASE.
- Verificar até que ponto o SASE tem condições de ser um instrumento de ação da administração da PUC/PR para cumprir parte de sua missão institucional.
- Verificar a maneira como o SASE influencia, através de seus serviços, na vida pessoal e acadêmica dos alunos.

Neste sentido, e para cumprirem o papel de guias na realização dos objetivos propostos neste trabalho, as perguntas de pesquisa são as seguintes:

- Quais as categorias de problemas apresentados pelos alunos que procuram o SASE?
- Até que ponto e como o SASE pode ser utilizado como instrumento de ação da PUC/PR para o cumprimento de sua missão institucional?

- Pode o SASE cooperar na permanência dos alunos na Instituição?
- Como o SASE influencia na vida pessoal e acadêmica dos alunos ?

O presente estudo divide-se em cinco partes com a seguinte distribuição:

No primeiro capítulo, discute-se a metodologia utilizada. O referencial teórico que serviu de base para a realização do presente estudo constitui o segundo capítulo. O terceiro capítulo trata da estrutura organizacional da PUC-PR. O capítulo quarto explicita o Serviço de Assistência à Saúde do Estudante desde seu início, considera suas características físicas, materiais, recursos humanos, programas, atividades e estatísticas, quantificadas numa cadeia histórica de 1990 a 1995. No quinto capítulo apresentam-se a análise e a interpretação dos dados. Na última parte, além das conclusões, propõem-se sugestões para que os serviços de atendimento e orientação acadêmica contribuam para a formação integral dos alunos da graduação da PUC/PR.

CAPÍTULO I

METODOLOGIA

Este capítulo descreve a metodologia utilizada nesta investigação; explicita o modelo de abordagem para a análise, apresenta os dados relativos à população; justifica o tipo de amostra e discrimina o instrumento de coleta e de análise dos dados.

Para analisar a situação atual da questão referida desenvolveu-se um estudo exploratório, o qual proporcionou um diagnóstico da realidade da assistência e orientação ao aluno na PUC/PR

Cabe fazer algumas considerações sobre a opção por este tipo de abordagem. Aqui, toma-se estudo exploratório no sentido daquele “que apresenta descrições fidedignas de uma solução, tentando descobrir as relações existentes entre seus elementos. Tem como objetivo, explorado o fenômeno, dele obter uma nova expectativa.”(ALMEIDA, 1996:p.105)

Convém, um comentário sobre a idéia de globalidade científica com a qual se trabalhou. Trata-se de uma construção intelectual, em que qualquer objeto, quer físico, biológico ou social pode assim ser abordado. Assim, a unicidade é determinada

pelo próprio problema de pesquisa. Dessa forma, o objeto social tomado como um todo não pode significar uma unidade única. Como dizem GOOD e HATT (1972:p.424) “Os elementos únicos de qualquer fenômeno são precisamente aqueles eliminados pela abstração científica. Na medida em que essas características são consideradas únicas, é impossível considerá-las em termos de generalizações científicas.

Disto resulta que o método aqui utilizado é uma tentativa de manter juntas, como uma unidade, as características importantes para melhor solucionar o problema, nesse caso, a relação entre saúde e aprendizagem num universo específico: os alunos da PUC/PR.

BOURDIEU (1989:p.35) explica a importância da interrogação sistemática de um caso particular para se retirar dele as propriedades gerais ou invariantes. É um método de realizar a generalização, “não pela aplicação de grandes construções formais e vazias, mas por essa maneira particular de pensar o caso particular que consiste em pensá-lo verdadeiramente como tal” a partir de um referencial teórico pertinente e de instrumentos de pesquisa adequados.

Com base nestes argumentos, utilizou-se o estudo exploratório para analisar o SASE da PUC/PR. Este serviço constitui-se no objeto privilegiado da presente investigação.

Foram formuladas quinze perguntas e sua elaboração atendeu a uma visão que oferecesse uma abertura para o intercâmbio de experiências entre o processo educativo e a orientação individual oferecida aos alunos.

A população aqui considerada é compreendida pela totalidade dos alunos matriculados nos cursos de graduação da PUC/PR, de 12.380 alunos no ano de 1995. Está constituída pelos estudantes de todas as áreas de estudo atendidas pela PUC/PR, fazendo que cada área represente-se através de uma amostra estratificada. O critério fundamental baseou-se no requisito de que o aluno estivesse regularmente matriculado na Instituição.

Tomou-se uma amostra constituída por 143 usuários que são os 10% do total de 14.351 atendimentos diretos, entendendo-se serviços desenvolvidos no ano de 1995. É necessário esclarecer que o total de atendimentos foi de 17.688, incluindo-se os atendimentos preventivos, curativos e de auditorias, estes considerados indiretos. Para este trabalho foi de interesse apenas os atendimentos diretos.

Cabe, neste momento, justificar o uso de uma amostra estratificada. A combinação da amostra casual simples com a amostragem por estratos permite aumentar a representatividade, mesmo utilizando-se uma amostra menor. Isto significa, maior precisão e economia de tempo.

De acordo com GOOD e HATT (1972:p.285): “O ponto básico da amostra estratificada é o fato de que o universo homogêneo exige uma amostra menor do que uma amostra heterogênea. (...) A primeira questão envolvida, então, é como dividir um universo para produzir subuniversos significativamente homogêneos.”

A homogeneidade, no caso presente, reside em que toda a população é potencialmente usuária do SASE, e sua heterogeneidade, no fato de se constituírem os estratos formados por alunos de diferentes cursos.

Os mesmos autores acima citados alertam para o fato de que o critério para a divisão em categorias homogêneas “esteja correlacionado com a variável que está sendo estudada.” Um segundo critério exigido é o de que a divisão “não forneça tantas subamostras que aumentem o tamanho da amostra exigida por técnicas randômicas simples.” (Id. Ib.)

Nesta investigação esses requisitos foram cumpridos, dado que a variável analisada o atendimento ao aluno pelo SASE, e os diversos cursos foram agrupados pelos seis centros existentes: CTCH (Centro de Teologia e Ciências Humanas); CCJS (Centro de Ciências Jurídicas e Sociais); CCET (Centro de Ciências Exatas e Tecnologia); CCBS (Centro de Ciências Biológicas e da Saúde); CCAA (Centro de Ciências Agrárias e Ambientais); CCSA (Centro de Ciências Sociais Aplicadas).

Acredita-se que esta estratificação atenda a recomendação de SELLTIZ et al. (1974:p.592) ao afirmarem que “de modo geral, a estratificação contribui para a eficiência da amostragem se consegue estabelecer classes que sejam, internamente, relativamente homogêneas quanto às características que estão sendo estudadas, isso é, se as diferenças entre as classes são grandes, em comparação com a variação no interior das classes.” O comentário destes autores avaliza a técnica instrumental que se utilizou na presente pesquisa, pois trabalhou-se com grupos de alunos de diversas áreas de conhecimento.

As técnicas de coleta de dados utilizadas incluem uma análise documental na área de serviço ao estudante universitário e um questionário com 14 perguntas fechadas e uma aberta respondido pelos componentes da amostra. (anexo 1)

Estes dados referentes aos atendimentos realizados pelo SASE, no período de 1990-1995, foram coletados nos arquivos do SASE, PUC/PR.

Foram aplicados 143 questionários no período de janeiro a setembro de 1995 a usuários do SASE, através de uma seleção aleatória. Dos respondentes 84 são do sexo feminino e 59 do masculino.

Faz-se necessário um esclarecimento a respeito da análise documental e do questionário. O levantamento dos dados gerais teve-se ao atendimento do SASE desde 1990 até 1995. A leitura do material desta fase permitiu definir o processo de elaboração e implantação do serviço de atendimento à saúde do estudante e o padrão de trabalho e de aceitação pelos seus usuários. Para analisar os resultados decidiu-se por uma análise estatística descritiva, isto é, por uma análise da frequência com que cada item foi assinalado pelos respondentes do questionário. Portanto, os dados estão representados em forma de distribuição de frequência, em que se compararam as proporções expressas em percentagens.

Em relação ao material levantado por meio de questionários, foi possível verificar o perfil dos usuários e de suas necessidades de saúde, assim como se efetuar uma avaliação do que representa o SASE para os alunos que o utilizam.

CAPÍTULO II

REFERENCIAL TEÓRICO

O tema serviço de assistência à saúde do estudante na PUC-PR como instrumento de ação institucional exige um marco teórico bem abrangente. Há necessidade de se percorrer os referenciais da educação universitária na atualidade, com uma atenção especial às universidades comunitárias, nas quais se insere a universidade católica; bem como da moderna conceituação de saúde e do papel do serviço de assistência ao educando no nível superior. E, além disso, contextualizar a questão como um todo.

Neste capítulo, faz-se uma reflexão sobre o referencial teórico que pauta a presente investigação. A natureza de sua problemática exige um conjunto integrado de diferentes aspectos. Explora-se, assim, a literatura referente à Administração, em sua concepção mais moderna, para enfrentar as mudanças profundas que se estão disseminando no mundo empresarial.

Nesta área de conhecimento, buscam-se os fundamentos da administração de serviços voltados para atender as transformações da sociedade contemporânea. Nesse intento, há necessidade de se conhecer o questionamento profundo que se desenvolve

sobre o ensino superior, cuja questão básica é: saber qual é sua missão, como realizar sua função a serviço da cidadania de seus alunos.

Um dos focos deste estudo é o serviço de orientação educacional, objeto também desta reflexão teórica.

Este leque de aspectos a ser considerado exige uma visão de conjunto que será buscada através de uma abordagem global. É neste quadro teórico que se insere a análise do presente trabalho.

1. Novos conceitos em administração

Uma transição fundamental está ocorrendo. Nos dias atuais evolui uma nova abordagem para a organização, mudam-se funções, gerência e estruturas da empresa. Trata-se de uma revolução caracterizada por automação maciça, estruturas organizacionais fluidas, relacionamentos dinâmicos. Em suma, vive-se numa sociedade em que o capital, os recursos naturais, a terra, o trabalho, nenhum é mais efetivamente o recurso econômico básico, mas sim o conhecimento. E esta diferença é essencial como ponto de partida para a compreensão do novo enfoque da administração de serviços.

A antiga instituição precisa enfrentar esta transição inevitável. As mudanças na natureza do trabalho exigem novos padrões gerenciais, novas estruturas organizacionais e uma nova parceria: recursos humanos e tecnologia.

MARTIN (1996:P.31) assinala que esta transição não se refere apenas à eletrônica e às redes, mas “principalmente a uma mudança no papel que as pessoas desempenham nas organizações.” Trata-se de uma dupla revolução “causada em parte

peças brilhantes no topo de uma organização. Entretanto, novas idéias podem surgir em qualquer lugar e, com frequência, as mais valiosas vêm de pessoas que trabalham junto aos clientes e são as primeiras a compreender seus problemas.”(MARTIN, 1996:p.385)

MEYER Jr. (1991) observa que algumas das indagações centrais, relacionadas ao planejamento estratégico das instituições de ensino superior brasileiras, referem-se à questão de como combinar os recursos organizacionais de forma a melhor atender as demandas do mercado. Esta questão reveste-se da maior importância, estando a exigir das administrações das universidades uma nova postura, apoiada em uma estrutura que conduza à tomada de decisões estratégicas.

Esse autor destaca a necessidade da adoção do planejamento estratégico nas instituições universitárias brasileiras. Trata-se de uma metodologia gerencial que “objetiva proporcionar aos tomadores de decisão uma estrutura que permita o exame do ambiente onde atua a organização. Procura-se com esta abordagem estar atento às mudanças ambientais de forma a tirar vantagem de circunstâncias ou fatores favoráveis e amenizar ou até mesmo anular, se possível, o impacto dos fatores desfavoráveis na busca de um melhor posicionamento no ambiente organizacional.” (Id.:138)

MEYER Jr. enfatiza que a base do planejamento estratégico embasa-se na relação dinâmica entre a organização e o ambiente. Deste modo, esta abordagem não se limita a uma análise estática da organização que examina apenas fatores internos como algo permanente, mas leva em consideração também fatores do ambiente externo que podem afetar as decisões e ações organizacionais.

Em resumo, a organização precisa manter um diálogo sobre estratégia entre os membros dos diversos níveis ou segmentos da empresa. Neste sentido, sublinha-se a necessidade de se ver os problemas como um todo, relacionados a outros todos.

Nesta linha de pensamento é preciso considerar visão e estímulo como elementos que necessitam estar integrados. Em uma empresa de sucesso, os funcionários se interessam pelo que fazem. Há uma determinação de concretizar a visão. Para ser estimulante, ela não pode ser somente uma retórica. É claro também que ela não pode ser imposta, deve surgir de um amplo debate e consenso entre os gerentes que as implementam. A declaração da visão tem como objetivo inspirar os funcionários e torná-los orgulhosos de seu trabalho.

Além da visão estratégica, há, ainda, outro elemento pertinente para este trabalho referindo-se à cultura da empresa. Para MARTIN (1996:p.573), o termo cultura é referido como “um padrão de comunicação total dentro de uma comunidade. Parte deste padrão é explícita. Encontra-se em memorandos, organogramas e no material usado em sala de aula. Parte é oculta: muitas vezes, não temos consciência do que comunicamos ou deixamos de comunicar.”

Convém lembrar que organizações maduras têm uma cultura profundamente enraizada e têm fortes mecanismos de preservação de suas culturas arraigadas. O problema é que sua cultura é inadequada à era presente e a resistência à mudanças torna-se um complicador a mais.

De acordo com MARTIN (Id.: 574), “os agentes de mudanças precisam ter: consciência da cultura e entender sua forte resistência à mudança; estar conscientes de que técnicas podem modificar a cultura com sucesso e que provavelmente técnicas

não darão certo em função das barreiras protetoras da cultura; distinguir os diferentes componentes da cultura e saber quais deles devem deixar intatos.”

São relevantes para este estudo algumas observações deste autor sobre a cultura de uma comunidade. Diz ele : “A maioria das regras de comportamento não existe por escrito, só sabemos de sua existência quando elas são violadas. (...) A cultura oculta muito mais do que revela e, estranhamente, oculta com eficiência de seus próprios participantes. Há uma comunicação não-consciente que pode causar sérios problemas.”(Id.p. 574)

Deste modo, compreende-se que a mudança numa organização implica em questões culturais da mudança. “A gestão da mudança é a gestão da transformação cultural.” Cabe considerar que as organizações possuidoras de uma cultura forte têm determinadas crenças e valores básicos. Estes “constituem o alicerce da cultura da empresa, a essência da visão da empresa sobre como deve se comportar, e fornecem diretrizes para o comportamento cotidiano dos funcionários. Tratam-se de crenças profundamente arraigadas e reforçadas repetidamente nos rituais, mitos e cerimônias da empresa.” (Id. p. 586)

Neste caso, em que a empresa possua um forte conjunto de valores, estes podem ser reiterados, de modo a ajudar os funcionários a aceitarem as mudanças necessárias. Pois a quebra destes valores básicos tornaria a mudança mais dificultosa.

Um programa voltado para mudanças depende da participação de todos, é necessário que exista compartilhamento de valores entre a administração e os demais membros da instituição. Algumas vezes podem ocorrer conflitos graves entre os

valores arraigados da empresa e a situação atual. Assim, a força de uma cultura pode se tornar um fator negativo se a cultura se tornar obsoleta.

É relevante para o presente estudo a consideração dos aspectos formal e informal nas organizações. Neste sentido, a análise realizada por SILVA (1991) oferece um respaldo teórico adequado para o encaminhamento que se pretende.

Para conceber a estrutura organizacional, SILVA (1991) parte de dois modelos: o burocrático, cujo princípio organizador é a racionalidade formal, e o político, que tem a razão política como princípio orientador.

Assim, de acordo com esse autor, o modelo burocrático permite que se visualize o arcabouço estrutural como consistindo na dimensão formal que inclui normas e regulamentos, definição da divisão do trabalho e os cargos com as respectivas funções; enquanto, “o modelo político possibilita que se observe os padrões de interação entre os indivíduos e/ou grupos de interesse com os padrões formais como departamentos, divisões etc.”(Id. p.81)

Esta concepção das organizações, à luz dos modelos burocrático e político, possibilita definir a estrutura organizacional numa dinâmica das relações entre arcabouço estrutural e padrões de interação. Esta visão é adequada para analisar a relação entre previsibilidade, controle, conflito e mudança estrutural.

Para SILVA (1991.p.81), “na própria medida em que as organizações são compostas de grupos de interesse é de se esperar que as normas organizacionais que venham contrariar esse grupos abram a possibilidade de ocorrência de conflito. Dependendo de fatores culturais e sociais internos e do ambiente institucional externo, a ocorrência de conflito poderá ou não ocasionar mudanças estruturais.”

HAMPTON (1992.p.552) refere-se ao estilo de administração de uma organização como a totalidade de suas práticas de planejamento, organização, liderança e controle. É o padrão geral formado pela diversas práticas administrativas. Assim, cada uma delas está relacionada com o estilo administrativo de modo semelhante *a forma pela qual os instrumentos individuais de uma orquestra contribuem para o som geral produzido pela orquestra como um todo.*

O referido autor aponta dois tipos de estilos de administração. O da burocracia, identificado por uma estrutura rígida e cuidadosamente definida. E o da *adhocracia*, uma maneira menos detalhada e formal de administrar. Ambos oferecem suas vantagens e suas desvantagens, tudo depende da abordagem contingencial ou situacional. Portanto, os estilos devem ser julgados na medida em que ajudam o trabalho a ser feito, *segue-se que nem a burocracia nem a adhocracia constituem um padrão universal e absolutamente melhor.* (Id.:561).

MAIOCHI (1997) considera que a complexidade do mundo organizacional tem modificado dimensões clássicas de gestão, substituindo formas antes rígidas e precisas, por outras caracterizadas pela flexibilidade. Esta autora revisa as duas formas de estruturas: a tradicional e as transitórias. São consideradas clássicas as seguintes estruturas: Linear, Departamental, com Assessoria e Funcional. Enquanto no segundo caso, encontram-se a estruturação Por Projetos e Matricial.

Assim, as estruturas clássicas *são usadas normalmente por organizações produtoras de bens e serviços*, estas são formas que tendem a *permanecer, sobreviver longo tempo ou mesmo perpetuar-se.* Já as estruturas mais recentes, as transitórias,

são usadas em escritórios de planejamento, empresas construtoras, organizações de pesquisa, nos Grupos de Trabalho do setor público e similares. (Id.:231)

Para esta pesquisa interessa especialmente as primeiras estruturas. O organograma da PUC/PR mostra que o SASE não está ligado diretamente à Pró-Reitoria Comunitária, pois não é contemplado na estrutura linear.

MAIOCHI apresenta vantagens e desvantagens neste tipo de organização. Entre as primeiras estão a simplicidade organizacional, a indivisibilidade da autoridade, menores gastos com a administração da organização, sistema de comunicação simples, direto e em geral eficiente. Nas desvantagens estão incluídas a grande dependência das qualidades pessoais da chefia; tendência a isolar as várias unidades produtivas, complicando a coordenação dos trabalhos; não diferencia atividades de planejamento das de execução.

Sucintamente, chama-se a atenção para o fato de que ocorre uma interação entre a dimensão processual das organizações que são, ainda, condicionadas por pressões institucionais do ambiente.

2. A Universidade sob a ótica dos novos princípios de administração

Atualmente, são desenvolvidos muitos estudos com temas sobre a administração universitária. Trazem um riquíssimo material que evidencia a consciência do valor da importância da educação.

Neste final de milênio, a universidade tem passado por transformações, por implicações das profundas mudanças da sociedade. A universidade tem sofrido pressões pelas mudanças que têm ocorrido em outras organizações. A universidade

precisa apresentar melhor desempenho, mais eficiência e qualidade de seu produto básico, o conhecimento. Indiscutivelmente, a área administrativa é um ponto chave para agilizar e modernizar a estrutura da organização e, conseqüentemente, facilitar a qualificação de seu produto.

FINGER (1996.p.105) assinala *o avanço fenomenal dos meios de comunicação, da moderna tecnologia e dos diferentes campos científicos e ocupacionais está longe de ser incorporado na realidade educacional, criando um distanciamento brutal entre a realidade de vida da maioria dos alunos e o que, e especialmente do como, se ensina, em qualquer nível.*

Este item pretende ser uma breve reflexão sobre a universidade e a necessidade de analisá-la sob um enfoque das modernas teorias organizacionais. Como as demais organizações, ela insere-se na “era organizacional” e alcançou, ao longo do tempo, um significativo grau de complexidade, gerando uma imposição aos seus administradores de reverem suas funções e buscarem novos caminhos para que seu desenvolvimento acompanhe os avanços da sociedade em geral.

FINGER observa que a gestão universitária no Brasil está em busca de uma identidade. Em sua análise, assinala que nos últimos anos a situação de instituições tanto públicas, quanto privadas começou a mudar. Cita vários fatos que levam *a crer que a gestão das organizações acadêmicas, no Brasil, está atingindo um nível mais profissional.* (1997p. 22)

A área de estudos da gestão universitária vem se consolidando, mas, diz FINGER, *ainda lhe falta uma identidade mais claramente definida.* (Id. Ib.; 23)

Aqui interessa ver algumas idéias desse novo pensamento, a universidade como uma empresa comprometida com a transformação social, a procura de se adequar à nova realidade.

Trata-se, portanto, de buscar alternativas. Para LANZILLOTTI (1997.p.37), *cabe definir estratégias e analisar a sua cultura organizacional para que se implante um processo de mudança.*

CARVALHO (1997.p. 144) fazendo coro com os autores que trabalham com as questões ligadas à cultura nas organizações, afirma que *as instituições universitárias, enquanto agrupamento social, possuem sua cultura e suas crenças, que muitas vezes encontram-se mal definidas, tornando-se necessário uma mudança.* Ora, uma mudança na cultura implica em novos comportamentos tidos como padrão até então. E, diz este autor, *a maioria das instituições costuma ter dificuldade em assumir uma identidade, uma forma própria de ser.*

Há necessidade de levar em conta que a organização universitária faz parte de um contexto ambiental em constante transformação. Convém lembrar que este ambiente exerce forte influência na missão, objetivos, cultura, as políticas, normas e procedimentos das instituições universitárias, por intermédio do processo administrativo.

CARVALHO (1997.p. 147) observa que, muitas vezes, na estrutura de poder da organização universitária a autoridade administrativa contrasta com a autoridade do especialista, gerando conflitos internos.

É interessante lembrar que a estrutura de poder é exibida no organograma, aí aparecendo apenas o aspecto formal da hierarquia e do funcionamento da instituição.

Salienta-se que o aspecto informal, muitas vezes, conflita com o formal, podendo até sobrepor-se a este.

Ao considerar-se a organização escolar, em relação à questão do formal e do não-formal, considera-se que os estabelecimentos de ensino são do tipo burocrático, pela sua forma de regulamentação formal e de exercício de poder. A burocracia é identificada com a disciplina racional, que é legitimada pela crença generalizada de que obedecer é um ato justo e inerente da hierarquia burocrática.

A instituição escolar, com frequência, é regida pelos dois tipos de organização, o formal e o não-formal. Aquele justifica e legaliza o funcionamento e a ação institucional diante das demais instituições externas à escola, como órgãos governamentais, enquanto o não-formal materializa uma prática que se dá via comportamentos e normas consensuais que legitimam, ou não, o formal. Este tipo de organização tende ao modelo burocrático, e, com pressupostos de harmonia social acabam apresentando grandes antagonismos.

Para MAIOCHI (1997), a questão do formal e do informal é uma questão de encontrar o equilíbrio entre os elementos racionais e a busca para manter a integração social. É este um problema central da teoria organizacional. Especificamente referindo-se à organização universitária, afirma que não é muito diferente das empresas *em qualquer área, exceto na missão específica. Não difere no que diz respeito ao trabalho e encargo do dirigente, ao planejamento e à estrutura da organização. Contudo, a universidade é essencialmente diferente das empresas nos seus 'negócios' É diferente na finalidade, possui valores diferentes, faz contribuição diferente à sociedade.* (Id.p.244)

Para FINGER (1988.p.74-75), as organizações acadêmicas, universidades, se diferenciam das demais e talvez sejam as que mais problemas apresentam para sua análise. A universidade caracteriza-se como uma organização complexa. Uma das suas características primordiais é a ambigüidade de seus objetivos. *Elas raramente têm uma única missão, pelo contrário, seguidamente tentam ser uma resposta a tudo e para todos.*

SILVA (1991), em consonância com diversos autores, MARCH e OLSEN (1976), WEICK (1976), MEYER e ROWAN (1978), MEYER et al. (1978) considera que as organizações universitárias têm um controle brando no que se refere à essência de suas atividades, como o ensino e pesquisa, enquanto mantém um controle rigoroso no que concerne aos rituais de categorização.

FINGER (1988) e MAIOCHI (1997), entre outros estudiosos brasileiros sobre temas da administração na universidade, apoiam-se nas análises de Baldrige, considerado um dos pesquisadores que mais tem estudado a universidade como organização.

Com base em estudo de Baldrige, FINGER (1988) indica os três modelos de governo universitário que mais chamam a atenção: o burocrático, o colegiado e o político. O primeiro é o mais aceito por diversos autores, onde se incluem BALDRIDGE (1977), STROUP (1986) e o próprio FINGER (1988: 77) para quem *a universidade apresenta características que a colocam muito perto do modelo burocrático desenvolvido por Max Weber para as organizações.*

BALDRIDGE (1971) e FINGER (1982) desenvolveram estudo empírico em universidades com um referencial de análise organizacional com base no modelo

político. Este modelo tem como princípio orientador a razão política, que consiste em arranjos de poder e interesse. Resultando que *a base da estrutura de decisão deste modelo assenta-se em objetivos obscuros e ambíguos; tecnologia difusa e problemática; e interesses particulares de indivíduos e grupos.* (SILVA,1991.p.80)

Outro modelo que é apresentado por alguns estudiosos é o da anarquia organizada. A explicação para este modelo reside na idéia de que cada professor, teoricamente, tem capacidade para criar e decidir sobre o trabalho. Deste modo, não seria possível *enquadrar, em regras ou regulamentos, tarefas com características tão diferentes como os de ciências exatas, ciências da saúde e educação física. Assim, a universidade seria uma anarquia, do ponto de vista ortodoxo da administração, pois cada professor deveria ter a liberdade de melhor desenvolver seu trabalho, criando no final, uma certa ordem.*(FINGER,1988.p. 79)

Sobre este modelo, diz VAHL (1991.p. 120) que COHEN e MARCH (1974) criaram uma imagem de que *as universidades diferem radicalmente de uma burocracia organizada e seus dirigentes institucionais servem primariamente como catalizadores; mais do que conduzir, canalizam as atividades; não mandam e nem negociam; não planificam de forma ampla mas facilitam a continuação de um processo.*

Para este autor, na universidade pública, *embora estruturada nos moldes de uma organização burocrática, o processo de tomada de decisões segue, fundamentalmente, o Modelo Colegiado e o Modelo Político. O Modelo Burocrático se manifesta na estrutura teórica da instituição, enquanto os outros dois perpassam o seu dia-a-dia .*

É pertinente acrescentar alguns aspectos deste modelos. No modelo Colegiado, de acordo com LANZILLOTTI (1997.p. 33) os membros da organização, docentes e administrativos *trabalham em clima de interação, de consenso. Eles compartilham premissas básicas sobre os objetivos e processos organizacionais, eliminando praticamente o conflito, uma vez que as decisões são colegiadas.*

O modelo burocrático, ao contrário, caracteriza-se por apresentar a imagem de uma burocracia hierarquizada e de uma relação difusa de poder. O processo decisório *define-se como racionalista, formal, baseando-se as decisões em padrões de interações estruturadas.* (Id.Ib.p.34)

O modelo político apresenta a Universidade dividida em grupos com interesses próprios, diversificados e não-consensuais, que podem, eventualmente, se unir com vistas a obter resultados através de compromissos e barganhas. O poder é difuso e a existência de conflitos é considerada normal. O processo decisório pressupõe negociações e *é mais influenciado pelos interesses dos grupos do que pelos valores econômicos ou organizacionais.* (Id. Ib.p. 35).

Para FINGER (1988.p. 81) estes modelos encontrados na literatura são *mais uma leitura do ambiente que uma proposta teórica para uma estrutura organizacional. As condições ambientais de cada universidade é que poderão determinar aquele que mais se adapte às suas realidades.*

3. Missão da empresa

Cabe aqui a idéia de missão da empresa, entendida como a proposta para a qual ou a razão pela qual, uma organização existe. É a determinação do motivo

central para onde a empresa quer ir, corresponde a um espaço onde ela atua ou poderá atuar. É a declaração das definições dos caminhos a serem seguidos. É o que se chama de teleologia da empresa, os fins a serem alcançados.

A missão da empresa, para OLIVEIRA (1993.p. 48) estabelece a sua razão de ser e seu posicionamento estratégico. É “a determinação do motivo central do planejamento estratégico.” Precisa ser “definida em termos de satisfazer a alguma necessidade do ambiente externo, e não deve ser colocada em termos de oferecer algum produto ou serviço.” Segue-se a esta definição o estabelecimento dos propósitos atuais e potenciais da empresa. Estes propósitos “correspondem à explicitação dos setores de atuação dentro da missão em que a empresa já atua ou está analisando a possibilidade de entrada no setor, ainda que esteja numa situação de possibilidade reduzida.”

LEWIS e SMITH (1994.p.117) consideram a missão da organização o objetivo básico que ela procura alcançar, isto é, a razão porque a organização existe.

De acordo com ALBRECHT (1992.p.189), a declaração de missão é o documento básico da empresa. É a maneira especial de dizer que mercado é atendido, o que está sendo oferecido ao mercado, e em particular a maneira de abordar o mercado.

A missão da empresa implica em estruturação de cenários estratégicos que representam critérios e medidas para sua atuação. Estes cenários devem ser montados com base nos dados e informações estratégicos. Existem cenários alternativos que não se constituem previsões, mas que podem questionar premissas, explorar possibilidades alternativas do futuro. (OLIVEIRA, 1993 p.49)

A postura estratégica é considerada por este autor, como o modo mais adequado para a empresa alcançar seus propósitos dentro da missão. Em relação à missão na educação, MEZOMO (1994.p.77) observa que há necessidade de uma auto-análise pela instituição de ensino, sobretudo que defina com clareza o compromisso de sua própria missão, de seus valores e de seus princípios. “Ela precisa saber qual é o seu ‘negócio’, ou seja, o sentido de sua existência e de suas atividades. Ela precisa se auto-avaliar com o objetivo de checar a efetividade de seu trabalho e a qualidade de seus resultados.”

De acordo com LEWIS e SMITH (1994.p.219), se a visão é o *como* da vida, a missão é o *porquê*. Na visão, o individual é o criador, criando como ele ou ela quer ser. A declaração da missão é a primeira criação da visão. Ela identifica os papéis ou atividades para as quais o individual está comprometido e fornece a direção da visão.

ALBRECHT (1992) observa que existem várias correntes de pensamento a respeito dos meios para especificar a direção da organização a seus subordinados. “Certas organizações utilizam documentos detalhados de planejamento e orientação, enquanto outras empregam meios modestos.”

Cabe referir que a qualidade do serviço tem a ver com a fidelidade à missão específica da empresa e com a adequação da instituição às mudanças da comunidade. Para uma instituição de ensino, a qualidade “é representada pelo efetivo preparo do cidadão para a vida e para o trabalho, como resultado de um processo de ensino-aprendizagem adequado à missão institucional e às legítimas necessidades dos seus clientes internos e externos.” (MEZOMO, 1993.p. 121)

Por sua vez, sendo a missão a definição da identidade da instituição ou a caracterização de seu propósito fundamental, entende-se que ambas, qualidade e missão, se completam, há entre as duas uma reciprocidade.

No atual contexto sócio-cultural não resta outra alternativa para as instituições de ensino senão a de serem fiéis à sua missão e de procurarem a excelência em todas as suas atividades. São elas próprias que devem descobrir seu próprio espaço e ocupá-lo com eficiência. Uma das iniciativas para conseguir isto é a busca permanente da satisfação das necessidades de preparo intelectual, profissional e de possíveis encaminhamentos ou soluções de problemas pessoais dos clientes. Esta deve ser a preocupação principal da administração.

Esta satisfação está referida tanto aos clientes internos quanto aos externos. Como diz MEZOMO (1994.p. 89): “Clientes internos satisfeitos são a condição e a garantia de que a organização precisa para, ela própria, satisfazer seus clientes externos.”

De acordo com COPE (1981) a missão de uma universidade precisa contemplar a sua tradição, um enunciado do seu propósito fundamental, uma declaração de princípios sobre a sua atitude para com o ensino, a investigação e /ou o serviço à comunidade, uma declaração sobre a filosofia da educação, sobre as disciplinas científicas oferecidas etc.

Há nos últimos anos um crescente mal-estar em relação à idéia de que as universidades possam reduzir-se apenas a lugares de produção de um saber diretamente vinculado ao mundo profissional e tecnológico.

De acordo com BERCHEM (1991,p.81-90), a questão da função cultural da universidade se coloca com uma nova relevância. As universidades são, antes de mais nada e acima de tudo, instituições científicas. “A questão da função cultural da universidade consiste, pois, em reenfocar a relação entre cultura e ciência. Entende-se por cultura este processo global de desenvolvimento das faculdades humanas na confrontação com a natureza, com a vida social, na vida social, na criação de uma esfera de atividade intelectual fora do trabalho e da vida prática.”

A ciência inclui-se nesta definição de cultura. Assim, pode-se entender que a universalidade constitui a ciência e a diversidade caracteriza as culturas.

A questão levantada por BERCHEM é de como difundir na atual universidade de massa uma formação da pessoa em seu todo que se integre à idéia de uma ciência freqüentemente fragmentada e sem unidade. Para abordar esta problemática é importante lembrar as funções próprias da universidade. Ela é, primeiramente, o *locus* da preservação do saber humano; em segundo lugar, o local de transmissão do saber; é também o local de aumento e enriquecimento do saber, graças à pesquisa. E, cabe-lhe, ainda outra função, “a da assimilação espiritual e da digestão intelectual do saber.”(Id. Ib.)

Seriam estas as grandes linhas segundo as quais a universidade teriam condições de desenvolver sua função cultural.

4. Administração nas Instituições prestadoras de Serviço

Na administração moderna, o fator humano assume importância fundamental. O princípio básico do gerenciamento passou a ser o atendimento das necessidades do ser

ser humano. Isto supõe o envolvimento das pessoas, sem imposição, mas com um efetivo compromisso. Numa instituição de ensino este princípio resume-se em servir, satisfazendo as necessidades e anseios dos alunos, dos professores e funcionários, e da comunidade.

FREITAS et al. (1994.p.2) diz que o grande papel do dirigente de uma organização é gerenciá-la atendendo a três princípios básicos:

1. descobrir e distinguir as necessidades das pessoas a quem a organização está servindo (estabelecer padrões).
2. gerenciar a organização de tal forma a garantir que essas necessidades sejam atendidas. (Isto é, manter os padrões.)
3. gerenciar a organização de tal forma que as necessidades humanas sejam atendidas de forma cada vez melhor, mais rápida, mais barata, mais simples (melhorar os padrões).

As instituições de ensino, em qualquer nível, precisam especificar seus produtos e serviços. Precisam saber o que produzem e quais são seus serviços, para tanto necessitam verificar se estas são as necessidades de seus clientes. A era de globalização, na qual vivemos, acentuou a necessidade de que as instituições de ensino superior assumam seu caráter social pela eficiência, credibilidade e legitimidade no contexto em que atuam.

Cabe aqui o que bem observa MEZOMO (1994.p. 89): “A escola precisa acabar com o desperdício representado pela execução de programas que em nada contribuem para a educação e não representam nenhuma fidelidade à sua missão.”

Este autor enfatiza a exigência de medir a fidelidade da universidade à sua missão, “que se manifesta explicitamente na qualidade das pessoas por ela educadas, no nível de excelência e na criatividade (e utilidade) de sua produção científica, técnica, artística e cultural.” (Id. p.101)

Esta idéia implica um desempenho que assegure a boa qualidade de seus serviços e o pleno atendimento das necessidades e legítimas expectativas de seus clientes.

O serviço não é muito diferente do produto, pois ambos são resultados de um processo e supõem, em muitos aspectos, uma estrutura semelhante à da indústria, embora existam variáveis específicas de estrutura e processo, uma das diferenças é uma questão de escala. Disto resulta que as exigências e princípios de qualidade referidos ao produto se apliquem ao serviço.

Atualmente vive-se mais numa economia de serviços do que numa economia agrícola ou industrial. E, também, é o setor que mais tem crescido e que tem mais se diversificado. Por efeito deste crescimento e diversificação, as pessoas têm exigido cada vez mais serviços especializados e sofisticados. Já não se aceita mais pacificamente a má qualidade quer dos produtos, quer dos serviços. Existem serviços especiais para reclamações e exigências dos direitos dos clientes.

JURAN e GRYNA (1993.p.311) observam que “como no caso do produto, o conceito de qualidade de serviço começa com ‘adequação ao uso.’ As empresas de serviço têm por finalidade específica a servirem as pessoas. “Assim, a ‘adequação ao uso,’ nada mais é do que a capacidade que um serviço tem de corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando esse serviço lhe é prestado.”

Essa adequação ao uso, dizem esses autores que ‘é determinada pelas características do serviço que o cliente reconhece como sendo benéficas’ Deste modo, o juiz da adequação é o cliente, não a empresa que oferece o serviço. No caso da presente pesquisa é, pois, apropriado inquirir os próprios usuários do SASE, eles são os juizes deste serviço.

As características da qualidade são os itens básicos que permitem a adequação ao uso. São os atributos de um serviço necessários à adequação ao uso. Embora as empresas apresentem diversas características, destacam-se como as mais importantes para os consumidores a psicológica e as que envolvem tempo e ética.

Hoje, em relação aos serviços, não basta o atendimento ao serviço solicitado, mas a qualidade que se dá ao serviço. De forma geral, os clientes querem atenção, confiabilidade, consistência e informação rápida e precisa.

MEZOMO (1993.p. 67) observa que o exato significado de “qualidade em serviços” varia com as pessoas. “Assim, ‘qualidade em saúde’ tem sentidos diferentes para os médicos, os pacientes, os administradores, as famílias, etc. Todavia, a satisfação do cliente será sempre o ponto-chave para o sucesso da empresa”.

Em educação, existem duas categorias de clientes: os internos - a própria direção superior, o corpo docente e o pessoal de apoio - e os externos - os alunos, suas famílias, os pagadores e a própria comunidade que absorve os alunos formados pela organização.

A educação é um tipo de serviço e deve ser considerada do mesmo modo com qualquer outro serviço. Como bem se expressa MEZOMO (1993.p. 139): “Seus consumidores, ou clientes, devem ter suas expectativas e necessidades antecipadas,

atendidas e excedidas, se possível. Aliás, não existe empresa de sucesso sem consumidores atendidos e satisfeitos!”

Os princípios e práticas de controle da qualidade por empresas prestadoras de serviços têm sido aplicados por um número significativo de empresas, “garantindo evidências convincentes de que eles funcionam tão bem quanto nas indústrias de produtos manufaturados. (...) Entretanto, os sistemas organizados de controle da qualidade não têm sido empregados tão universalmente nas indústrias de prestação quanto nas de manufaturados.” (JURAN e GRZYNA,1993,p.320)

O conceito de administração de serviços tem ganho espaço na área de administração, alguns teóricos chegam a considerar que se vive uma verdadeira revolução dos serviços. Cabe aqui definir este conceito. Para ALBRECHT (1992.p.21) “é um enfoque organizacional global que faz da qualidade do serviço, tal como sentida pelo cliente, a principal força motriz do funcionamento da empresa.”

Este enfoque “procura construir uma cultura de serviço que faz da excelência do serviço prestado ao cliente uma missão reconhecida para todos os membros da organização, inclusive os administradores.” Trata-se de um enfoque global, uma filosofia, um modelo de gestão. Uma administração como “um conjunto de métodos e ferramentas que possam transformar uma organização numa entidade voltada para o serviço e motivada pelo atendimento do cliente.”(Id.Ib.)

Nesta abordagem a filosofia de administração e serviços sugere que todos têm um papel a desempenhar no esforço de garantir que as coisas funcionem satisfatoriamente para o cliente. Assim, toda a organização deve atuar como um grande departamento de atendimento ao cliente.

É pertinente se observar que as pessoas e não as máquinas devem ser a prioridade para o crescimento sócio-político-econômico do país, e a qualidade de seus cidadãos depende da qualidade da educação destes cidadãos.

Para OLIVEN (1989.p.64), a universidade como *locus* da pluralidade cultural e forum de debates é uma instituição de fundamental importância num projeto de desenvolvimento democrático. E, chama atenção para a necessidade de se racionalizar o sistema de ensino superior em uma nova perspectiva, levando em conta a especificidade da instituição de ensino. “O que não se pode é atrelar a universidade a uma concepção estreita que a iguala a uma empresa econômica.”

É válido lembrar que as universidades estão se auto-avaliando e tentando uma nova identidade que viabilize seus projetos, no sentido de atenderem as expectativas e necessidades da comunidade no contexto da nova ordem mundial. Pode-se dizer que as instituições de ensino superior estão à procura de sua nova função no mundo de hoje.

Para WAHRHAFTIG (1985) se os objetivos precípuos da universidade são os de fornecer a seus alunos instrumentos para que possam se desenvolver integralmente, essa instituição precisa, “além de lhes proporcionar o desenvolvimento cognitivo e a formação profissional, orientá-los para que possam atender suas necessidades educacionais e vocacionais, assim como suas necessidades pessoal-sociais.”

É precisamente esta a preocupação deste estudo, uma universidade sintonizada com os modernos enfoques da administração de serviços, sem, entretanto perder sua especificidade de instituição “que reúne as melhores condições para o

desenvolvimento daqueles que desejam crescer como pessoas e cidadãos” (FINGER, 1991.p.22)

Portanto, entende-se que cabe à Universidade assumir uma missão mais ampla e abrangente do que apenas ser transmissora de conhecimentos e habilidades intelectuais. Necessita chamar a si o papel de promover e estimular atitudes, valores e ideais do universitário. Mais do que isso, é de sua competência proporcionar as condições necessárias para que o aluno, ao concluir seu curso, se integre em seu tempo e em seu meio.

5. Administração nas Universidades e os Serviços de Apoio ao estudante como um elemento da missão institucional da Universidade

Nas últimas décadas, o ensino superior brasileiro passou por consideráveis mudanças. Expandiu de forma significativa a sua capacidade de absorver as demandas de acesso que se faziam em sua volta. É importante ressaltar, entretanto, que apesar do grande aumento de seu contingente não consegue, ainda, atender toda a demanda. O que interessa neste preâmbulo teórico é que no contexto desta recente expansão surgiram novos problemas em relação à educação.

BUARQUE chama atenção para o fato de que:

“A crise do mundo atual facilita e exige um novo papel para a universidade. Primeiro, porque nunca antes na história o pensamento universitário foi tão presente. Nunca antes a população de professores, acadêmicos, alunos e egressos representou uma parcela tão importante da população. Segundo, porque a crise atual apresenta uma contestação simultânea dos objetivos de utilização do pensamento e do próprio método empregado para criar o pensamento.” (BUARQUE,1994.p.33)

Ignorando a crise, a universidade perde sua característica de contemporaneidade, sua perspectiva de mudanças e seu papel.

Houve um tempo em que as mudanças significavam tão somente ajustes teóricos no conhecimento e nos métodos de crescimento do país. Entretanto, no momento atual há necessidade de ir além, de questionar os fundamentos dos conhecimentos, de entender a profundidade e amplitude das mudanças, e posicionar-se na dianteira no novo mundo de idéias em formação. BUARQUE denuncia que a universidade “não forma o homem competente e realizado que o futuro exige e que o presente já permite.”(Id.Ib.p.:39)

BUARQUE reconhece que a Universidade Brasileira tem demonstrado desprezo à prática da imaginação e esvaziamento dos valores éticos e estéticos. Configura-se, assim, nas palavras desse autor que: “a universidade fica impedida de dar salto maior no conhecimento, impossível sem o uso da imaginação livre, uma vez que, nos dizeres de William Blake, ‘tudo que é provado, antes foi imaginado’. Sem a preocupação ética, a universidade perde consciência de sua responsabilidade e dos compromissos de seu produto; sem o sentimento estético em cada uma de suas ações, perde o sentido de si e o prazer de suas ações.” (BUARQUE, 1994.p.62)

O pensamento da UNESCO (1968.p.176-87) caminha nesse sentido, pois segundo esta entidade, o desenvolvimento deve ser global, integrado, endógeno e centrado na pessoa humana, em todas as suas dimensões.

O padre jesuíta CARRIER observa que a sociedade moderna precisa reconsiderar o papel e a credibilidade que ela outorga à educação. Assim, nas palavras desse autor, “continua o problema de delimitar as finalidades da educação para nosso

tempo. Reafirmar a dimensão cultural da educação torna-se urgente quando em certos ambientes são preconizadas concepções utilitaristas e ideológicas.”(CARRIER, 1994.p.11)

O Estatuto da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, em seu parágrafo único, no capítulo das finalidades reza: “As finalidades previstas neste Artigo visam ao pleno desenvolvimento humano, espiritual e social, coerentemente com as finalidades do ensino universitário brasileiro e com os valores e princípios do Cristianismo.”(PUC/PR, 1996.p.7)

CARRIER enfatiza a concepção de Jacques Maritain, para o qual: “O primeiro fim da educação é a conquista da liberdade interior e espiritual a ser atingida pela pessoa individualmente, ou, em outras palavras, a libertação pelo conhecimento e a sabedoria, a boa vontade e o amor”. (MARITAIN, Apud CARRIER, 1994.p.32)

CARRIER inclui na dimensão cultural “a esperança de um humanismo ampliado, baseado na solidariedade, na tolerância, na complementaridade; um humanismo atento à busca universal de paz, de desenvolvimento, de participação no progresso, de respeito à natureza.” (CARRIER, 1994.p.88)

É nesse mesmo tom que se pronuncia a Constituição Apostólica sobre as universidades católicas: “Toda a Universidade Católica, enquanto *Universidade* , é uma comunidade acadêmica que dum modo rigoroso e crítico, contribui para a defesa e desenvolvimento da dignidade humana e para a herança cultural mediante a investigação e os diversos serviços prestados às comunidades locais, nacionais e internacionais.” (JOÃO PAULO II, 1990.p.13)

Este mesmo documento afirma que “o espírito cristão de serviço aos outros para a promoção da justiça social reveste particular importância para cada Universidade católica e deve ser compartilhada pelos professores e desenvolvido entre os estudantes. A Igreja empenha-se firmemente no crescimento integral de cada homem e de cada mulher.”(Id. Ib.p.26)

Documento da Congregação da Educação Católica, por sua vez analisa com preocupação a situação da universidade na atualidade:

“Em numerosos casos, o afluxo em massa dos estudantes é tal que as infra-estruturas, os serviços, e mesmo os métodos tradicionais de ensino se revelam inadequados.(...) A situação concreta dos estudantes suscita também fundadas inquietações. De fato, as estruturas de acolhimento, de acompanhamento e de vida comunitária são muitas vezes defeituosas. É por isso que muitos deles, transplantados para longe da família para uma cidade que mal conhecem, sofrem a solidão. Por outro lado, em muitos casos, as relações com os professores são raras e os estudantes encontram-se desprovidos de orientação perante os problemas que os ultrapassam.”(PUC/PR,1994.p.10)

Dada a importância do serviço de assistência estudantil no processo educativo, e sendo ele objeto da presente pesquisa, se faz necessário conhecer algumas idéias sobre o referido serviço. É importante dizer que existem várias denominações que estão compreendidas em um conceito bem amplo de serviços estudantis, tais como: bem-estar estudantil, assuntos estudantis, serviços de apoio ao estudante, serviços de assistência estudantil, de desenvolvimento estudantil e de assessoramento.

Toma-se a definição de BREUR como parâmetro para a compreensão do conceito de serviços estudantis. Segundo o citado autor, “é a síntese das ações de planificação e promoção para o desenvolvimento estudantil conjuntamente com aquelas que previnem, corrigem e ajudam a superar as dificuldades ou carências

existentes e que o afetam como indivíduo, como membro de uma instituição e de uma comunidade.”(1978.p.109)

Assim, para fins desta análise, entende-se serviços estudantis como o conjunto de atividades inerentes e coadjuvantes do processo educativo que procura o bem-estar e o desenvolvimento integral do estudante, com sua participação ativa.

A literatura pertinente à orientação educacional tem crescido nos últimos anos, entretanto para este trabalho foram revisados apenas os estudos que dizem respeito ao tema específico desta investigação, ou seja, a relação da orientação educacional com a instituição de ensino superior e a sociedade.

SANTOS (1978) considera que a orientação educacional é capaz de colaborar na educação integral, socializando e desenvolvendo hábitos, atitudes e outras formas de comportamento.

A ação do orientador na escola é enfatizada por CARVALHO (1997.p.121), colocando-o como auxiliar do processo educativo. Deste modo, a Orientação Educacional “não pode ser analisada simplesmente em seu aspecto estrutural ou orgânico, como se o homem pudesse ser reduzido a uma função e o que realmente importasse fossem os direitos e prerrogativas concernentes a cada função dentro de uma organização”.

A Universidade, como organização responsável pela formação dos recursos humanos de nível superior, precisa atender à formação integral dos estudantes em seus diferentes aspectos: intelectual, profissional, social.

Neste sentido, é pertinente citar BREUR sobre o propósito da orientação educacional acadêmica na universidade: “*Não é uma orientação para uma profissão,*

senão para a vida, a adaptação, e a realidade atual exige cada vez mais o desenvolvimento de um homem integral, capaz de adaptar-se à mudança com uma atitude criativa, para que este indivíduo possa realizar com êxito os reajustes, adaptações e alterações de rumo necessário...” (BREUR,1978.p.70) Cabe observar que não importa só em adaptação, mas além disso, também em coparticipação, em mudança.

É importante conhecer-se algumas conclusões e sugestões apresentadas por ocasião do Seminário Internacional de Administração Universitária, realizado em Florianópolis, em 1971:

- As atividades de orientação para o estudante devem ser desenvolvidas na universidade através de uma estrutura que conte com os serviços de consultoria, assessoria e programa de motivação.
- Tais atividades deverão ser responsabilidade de elementos capacitados e a consultoria atendida por especialistas que levem o estudante a sua realização nos planos moral, intelectual, físico e profissional.
- Os órgãos de assistência ao estudante deverão ser para a atenção dos seguintes aspectos: moradia, alimentação, esporte, saúde, atividades sócio-culturais e cooperativa de material didático.
- Manter um sistema de comunicação, que facilite um permanente contato entre os corpos docente, discente e administrativo.(Anais, vol.I p. 114-115)

MONCADA, com base em revisão bibliográfica, chamou atenção para as etapas evolutivas do serviço de orientação acadêmica nas últimas décadas:

- 1- com o propósito do desenvolvimento de uma atenção assistencial para resolver problemas específicos dos indivíduos;
- 2- dirigida ao aspecto preventivo dos desajustes do indivíduo;
- 3- preocupação com o desenvolvimento integral da pessoa. (MONCADA,1987.p.25)

Para ARDILA, o enfoque moderno da orientação é ativo porque faz uso das técnicas da entrevista, dos testes psicológicos, das tarefas para que o consultante explore suas capacidades, desenvolva suas habilidades e descubra as áreas nas quais tem limitações. Pode, ainda oferecer possibilidade de intervenção no ambiente. (1980.p.69)

O estudo de WAHRHAFTIG (1985) teve como objetivos identificar as necessidades do universitário da Universidade Federal do Paraná e diagnosticar o interesse dos alunos com relação a um programa de Orientação Educacional na Ensino Superior. Tem, portanto, especial significado para a presente dissertação. O referido estudo assinala a importância da função integralizadora que a universidade precisa assumir para o pleno desenvolvimento da pessoa, estimulando-a ao exercício de suas potencialidades.

A autora já mencionada cita diversos tipos de problemas de ordem acadêmica enfrentados pelos universitários, como também dificuldades em se relacionarem com outras pessoas, receio de expressar suas indagações, suas angústias e inaptações ao meio universitário.

O maior obstáculo que, muitas vezes, esses alunos enfrentam para dar solução aos seus problemas é apontado por WAHRHAFTIG como o “fato de que muitos deles encontram-se num período de desenvolvimento que corresponde à adolescência, a fase em que se acentuam a insegurança e a indecisão.” (1985.p.3)

E, por essa razão, argumenta: “o reconhecimento e a determinação das necessidades dos alunos, podem constituir-se, para uma instituição universitária, um fator de suma relevância, pois a Universidade só concretizará seus objetivos de formar

pessoas melhor preparadas, à medida em que possua um programa que promova o desenvolvimento e o crescimento do aluno, não somente nos aspectos educacionais e vocacionais, mas também pessoais e sociais.” (Id.Ib.)

GOLDGERG (1969.p.69) sublinha a importância da orientação para que o aluno se integre ao meio universitário e crie um referencial adequado para decisões futuras. Neste sentido, MUUSS (1966.p.69) diz que “a rápida mudança social, a moderna tecnologia fazem o mundo parecer ao adolescente, muito complexo, muito relativista, muito imprevisível e muito ambíguo para fornecer-lhe uma estrutura de referência estável.”

Sabe-se que muitos problemas vividos pelos universitários podem decorrer dessas aceleradas mudanças tecnológicas e científicas, características da sociedade atual, também pela incerteza no futuro profissional, pela insegurança e angústia provocadas por fatos do cotidiano. Estas podem se manifestar na forma de natureza emocional.

A este respeito é interessante lembrar LAZARUS (1979.p.21), para quem os aspectos afetivos da tensão, tais como a angústia e a depressão, têm interferência no pensamento e na capacidade de resolução de problemas, podendo, mesmo reduzir o grau de eficácia para o domínio de uma situação.

MOSER e MOSER (1968.p.338), considerando a adaptação ao meio universitário, dizem que “grande parte de um trabalho de assessoramento consiste em ajudar aos estudantes novos adaptar-se à situação da Universidade. Alguns alunos podem adaptar-se facilmente, outros necessitam de mais ajuda e tempo.”

Algumas pesquisas têm demonstrado que os problemas de relacionamento na família, por falta de diálogo, por conflitos de valores podem ser fatores de agravamento para a problemática relacional, universitário e familiar. Assim, SOUZA (1978.p.107) verificou que um número significativo de alunos universitários tem dificuldade em dialogar com a família, ao mesmo tempo sentem carência de amor e afeição.

É da maior relevância para este trabalho conhecer a filosofia e o programa da PUC/PR em relação ao tema aqui estudado. Com este propósito cita-se Brandão, à época da pesquisa como magnífico reitor:

“Com relação a nossos acadêmicos, verifica-se que têm problemas pessoais enormes, já que vêm, muitas vezes, de famílias dissociadas, de famílias de pais ocupadíssimos que jamais conversaram com os filhos de lares onde a mãe trabalha fora e também não conversa com eles. Eles chegam à universidade sem ter nenhuma possibilidade psicológica de progredir no aperfeiçoamento de sua personalidade. Criamos na PUC/PR o serviço de atendimento pessoal aos alunos, não para dizer que eles devem se matricular no curso X ou Y, ou para estudar mais a disciplina tal. É para dar conselhos humanos, é para ouvi-los, para ter quem se interesse por eles, quem lhes dê conselhos, e isso tem tido uma procura e uma importância surpreendente. Entre esse orientadores temos irmãos maristas, professores experientes e prudentes, pais e mães de famílias, aptos a dialogar com os jovens. Isso é mais uma inovação que pode ser interessante dentro do programa de alternativas e inovações.”(BRANDÃO,1995.p.65)

Na PUC/PR, o Serviço de Assistência à Saúde do Estudante está inserido nas Atividades Assistenciais de Atendimento aos Acadêmicos. É um programa de ação institucional que visa atender o aluno em seus problemas pessoais, caracterizados nas diferentes patologias físicas, psicológicas e de comportamento.

A literatura pertinente mostrou que a concepção atual de orientação acadêmica assume caráter preventivo do comportamento do indivíduo, incluindo programas como assistência econômica, médico-odontológica, psicológica, de orientação,

serviços de alimentação, transporte, material educativo, atividades culturais e artísticas. Em síntese, tem o propósito de atender ao bem-estar integral do estudante.

Finalmente cabe uma definição e uma conceituação atualizadas de saúde, e aqui adotadas. Entende-se saúde como o fruto de um processo contínuo de construção coletiva dos membros de uma coletividade ou de uma sociedade. Parte-se, pois, do pressuposto que saúde se ensina.

O conceito de saúde alargou-se, além das funções orgânicas, físicas e mentais dos indivíduos, atualmente inclui-se o estado harmônico da pessoa com o seu meio ambiente. Envolve ainda a vida espiritual, considerando-se os valores éticos e religiosos. Assim, educação e saúde são questões fundamentais, delas depende a vida harmônica da pessoa consigo e com o seu ambiente.

Para fins deste trabalho, construiu-se o conceito de saúde a partir da definição de saúde dada pela Organização Mundial de Saúde, como sendo “o completo Bem Estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doença” e de um dos princípios básicos da Constituição Brasileira de 1988, que assegura saúde como um direito social, e legislado pela Lei Orgânica da Saúde, em que: “A saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado prover as condições indispensáveis ao seu pleno exercício.” (art. 2.º, da Lei 8.080/90). Levou-se, ainda, em consideração, e não com menor importância, estudos recentes de teóricos da saúde sobre o conceito deste bem/benefício.

Assim, o primeiro aspecto a ser destacado é o reconhecimento de um avanço na nova concepção de saúde, tanto na esfera internacional, quanto na nacional. O novo pensamento a respeito da saúde trata-a como direito humano fundamental. Vale

dizer que esta proteção aos direitos da pessoa está vinculada ao desenvolvimento global da civilização humana. Trata-se de um direito às condições mínimas de existência humana digna, Este mínimo existencial, que hoje passou a incluir o direito à saúde, antes não era considerado direito humano fundamental.

À luz dessas considerações sobre a legislação, pode-se conceber Saúde como um fenômeno social, portanto precisa ser vista por um prisma coletivo. É importante sublinhar que a instância definidora dos padrões aceitáveis ou exigíveis de saúde é a estrutura social, isto porque a saúde sendo um valor que afeta o individual tem como maior condicionamento o aspecto social.

O campo conceitual do tema saúde tem sido reavaliado nos últimos anos. Destes aportes teóricos, a abordagem que interessa para o presente trabalho é a que privilegia um conceito positivo de pessoa saudável, vinculada a uma idéia de qualidade de vida, em oposição a uma perspectiva negativa atrelada à intersecção saúde-doença, seja em seu aspecto curativo, seja no preventivo, ambos já tradicionais.

Neste sentido, cabe referir a argumentação de CANESQUI et al. (1995) que traduz bem o conceito aqui adotado:

“É necessário ampliar o conceito do processo saúde-doença, de modo a possibilitar a compreensão e a articulação dos elementos que incorporam o homem em toda a dimensão da sua vida: nascer, trabalhar, amar e morrer, considerando suas relações econômicas, sociais, ecológicas e culturais. A internalização desse conceito tem como consequência, o rompimento com o modelo assistencial prevalente e hegemônico, caracterizado pela ação discriminatória, seletiva e sustentada por uma prática individual, curativa e biologicista.”

Esta proposição sobre uma redefinição do conceito de saúde incorpora em seu referencial conceitual a idéia de saúde como qualidade de vida.

Os referenciais teóricos abordados neste capítulo serviram de embasamento para a análise dos dados que se apresentam neste estudo. Mediante o modo pelo qual eles se constituem e se interrelacionam, estes referenciais fornecem insumos para a compreensão do serviço de assistência à saúde do estudante na PUC/PR como instrumento de ação institucional.

CAPÍTULO III

A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA PUC-PR

Neste capítulo, faz-se uma reflexão na procura de entender a Pontifícia Universidade Católica do Paraná em sua missão e sua estrutura organizacional. O propósito é conhecer os ideais educacionais que os próprios fundadores deixaram suas marcas e que os atuais dirigentes têm realmente desejado.

1. A missão formativa da PUC-PR

Assim, é imprescindível que se conheça inicialmente o significado de missão para a PUC-PR. Com este intento, busca-se este sentido nas próprias palavras de D. Euro Brandão, reitor da instituição ao tempo desta pesquisa: "... até certo ponto, nossa missão se confunde e deve entrosar-se com a tarefa das outras universidades públicas ou particulares."(BRANDÃO,1996.p.125)

A aproximação, neste caso, prende-se, em parte, pela legislação brasileira que exige uma certa padronização nas atividades universitárias. De outro lado,, assemelham-se pela missão universitária em geral, orientada para a construção do

conhecimento, o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, e “para a formação dos quadros de maior nível intelectual do país.”

Postas as analogias, BRANDÃO faz a ressalva de que “é preciso considerarmos sempre que a ciência e a tecnologia, admiráveis dons de Deus, obtidos com a contribuição da inteligência humana, não trazem por si sós, a plenitude da realização humana.” Neste ponto, BRANDÃO observa que a fé exclusiva na ciência tem demonstrado seus efeitos perversos, para a seguir negar a validade das diversas formas de humanismos, “que se revelam ineficazes e deformantes.” A razão disto reside, segundo o autor, porque se valoriza o homem exclusivamente em sua dimensão humana; portanto, parcial.

Sua visão geral calca-se na fé de Cristo, conforme suas palavras: “O que o Cristianismo propõe é o homem considerado em sua inteireza, com dimensões físicas, intelectuais, volitivas e espirituais, com transcendência doada por Deus e resgatada com o sofrimento do Redentor. Só Cristo enriquece toda a realidade mais profunda, seja do homem seja do cosmos.” A tecnologia, a filosofia, a preparação profissional, a filantropia, de nada adiantarão, se estiverem fora destes princípios. “Daí ressalta, então, a necessidade, a atualidade, a importância de uma Universidade Católica.” (Id.p.127)

BRANDÃO (Id.p.39) enfatiza a missão formadora da Universidade Católica, destacando a formação integral e o humanismo cristão. Esta formação está preocupada com a plenitude do ser humano, “a verdade que estamos buscando na Universidade Católica(...)é aquela que conduz ao reconhecimento da dignidade

humana e da sua valorização, e não apenas num simples progresso da ciência ou da tecnologia.”

Faz-se a seguir uma longa citação pela importância em mostrar a idéia de missão da universidade, segundo a visão do então reitor da própria instituição analisada:

... a nossa missão é extremamente necessária no mundo de hoje, embora difícil. Temos na sociedade atual, essa mentalidade de que a Universidade deve dedicar-se à sua ciência, à sua tecnologia, à sua formação profissional, à sua pesquisa, e muitos de nossos professores ainda têm essa falsa atitude de achar que não se deve entrar no mérito ético, no mérito formativo, no valor moral, no valor axiológico das coisas que ensinam em sala de aula.

Em tudo, por conseguinte, em todos os momentos, em toda atividade universitária numa Universidade Católica, tem de estar presente esta preocupação com a formação integral do jovem, com o valor ético de tudo aquilo que se ensina, do que se propõe, enfim de uma verdadeira valorização em profundidade e transcendência. É isso que se constitui o cerne de sua missão formativa. (Id.p.140)

Fica bem evidente a orientação pela fé e pelos princípios do catolicismo na missão da Pontifícia Universidade Católica, permanecendo, neste sentido, portanto,, fiel às suas origens.

Em relação ao humanismo cristão, BRANDÃO parte da diferenciação dos diversos significados de humanismo, para explicitar o humanismo proposto pela Igreja Católica, entendido este como “a valorização do homem em todas as suas atividades, porém sempre tendo em mira o seu destino último, e aí então está a missão filosófico-religiosa da Universidade Católica.”(Id.p.142)

2. Estrutura organizacional da PUC-PR

A Pontifícia Universidade Católica do Paraná é uma Instituição de ensino Superior Particular Católica e Comunitária, tendo como mantenedora a Sociedade Paranaense de Cultura que se caracteriza como uma sociedade civil com objetivos educacionais, culturais e filantrópicos, sem fins lucrativos.

Neste tópico, descrevem-se os serviços e atividades organizacionais para o atendimento e orientação do aluno na PUC-PR, esta descrição deverá servir como subsídio para a compreensão e análise do problema da presente pesquisa.

A PUC-PR, além dos objetivos comuns a toda Universidade, propõe-se assegurar, como instituição, uma presença católica no universo da cultura. Para tanto, tem como finalidades: promover cultura intelectual, física, artística, cívica, moral e espiritual; preparar profissionais com sólida formação cristã, com senso de responsabilidade social e que sejam testemunhas de sua fé no mundo.

Os serviços e atividades referentes à comunidade universitária, inclusive os de caráter religioso, desportivo e sócio-cultural têm como órgão executivo a Pró-Reitoria Comunitária. A ela estão subordinados: a Divisão de Assuntos Culturais, o Serviço de Assistência ao Estudante e o Serviço de Assistência ao Servidor

São, entre outras, atribuições desta Pró-Reitoria:

- promover e coordenar as iniciativas e os serviços de interesse da comunidade universitária;
- elaborar projetos de assistência e outros do interesse das classes docente, discente e administrativa;
- coordenar as atividades estudantis não acadêmicas e promover os serviços de interesse do Corpo Discente;

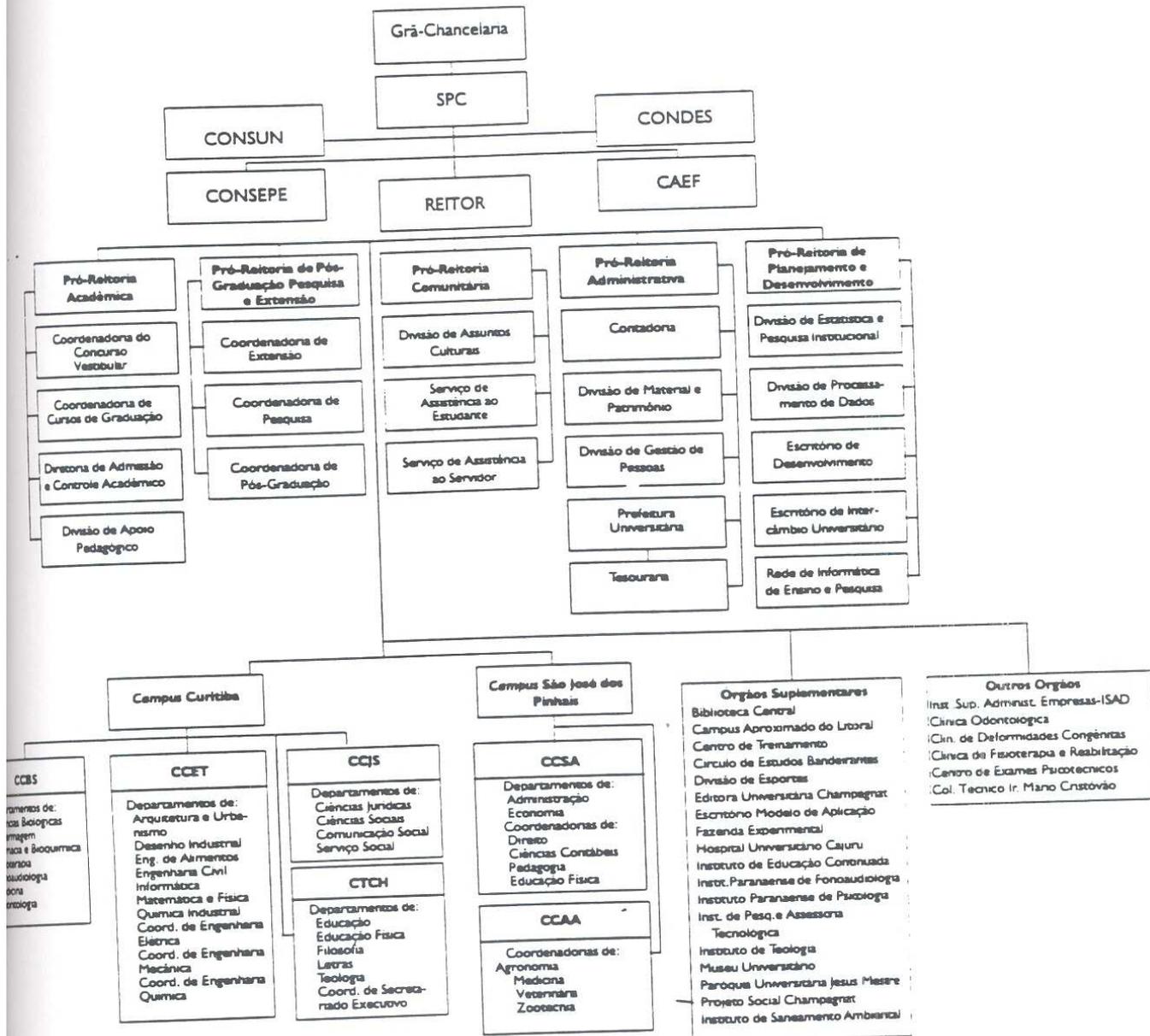
- promover o espírito de solidariedade universitária baseado na fraternidade e na amizade, como manifestação de ser cristão.

A estrutura da PUC-PR, tal como se encontra no estatuto, conta ainda com colegiados de curso que têm como atribuições assistir aos alunos em seus problemas educacionais.

O mesmo estatuto estabelece o objetivo de que a Instituição promova e propicie melhoria de condições e vantagens aos membros da Comunidade Universitária. Para isso a PUC-PR poderá, através de seus órgãos e recursos, oferecer assistência social, médico-odontológica, espiritual, de lazer e outras.

A leitura e análise do Regimento e Estatuto da Instituição permitiu observar-se claramente uma divisão no tópico das atribuições. Deste modo, percebeu-se que o ensino possui duas conotações bem delimitadas, que não se fundem administrativamente. Uma tradicional, calcada no ensino acadêmico, regido pela Pró-Reitoria Acadêmica que busca o cumprimento curricular, tendo somente um artigo na área dos colegiados que prevê a possibilidade de assistência aos problemas educacionais dos alunos. Enquanto a outra, mais abrangente, assenta-se na missão de uma Instituição Católica, e é designada para a Pró-Reitoria Comunitária.

Para uma apresentação didática, esta limitação do sentido do “Ensino”, admite-se, facilita a compreensão; mas, na realidade, sem dúvida, dificulta a gestão e coparticipação da comunidade universitária no processo educacional. Isto pode-se visualizar no organograma da PUC-PR (figura 1).



Cabe neste ponto analisar os setores que prestam algum tipo de serviço ao estudante.

A Pró-Reitoria Comunitária comporta a Divisão de assuntos Culturais e tem como objetivo promover atividades culturais através de Exposições, Corais, Teatro e o Ponto de Encontro. Este é um espaço com horário definido para descontração, apresenta, de forma gratuita, a toda à comunidade interna interessada, atividades artísticas com grupos de Coral, de Música e de Dança. O aluno associa-se a esta atividade por vontade espontânea. A participação dos alunos no Coral e no Teatro também é de forma voluntária, tendo como motivação para tomar parte nestas atividades uma remuneração financeira simbólica.

Faz parte desta mesma Pró-Reitoria, o Serviço de Assistência ao Estudante que tem como objetivos principais:

- coordenar e supervisionar a distribuição de Bolsas de Estudo, tanto concedidas com recursos da SPC (Sociedade Paranaense de Cultura) quanto às propiciadas com recursos de outras fontes;
- intermediar e viabilizar estágios acadêmicos pelo Serviço de Integração Universidade-Empresa, (SIU-E);
- orientar acadêmicos quanto aos Serviços que lhe estão disponíveis na PUC-PR que visam a beneficiar os alunos quanto ao seu pleno desenvolvimento.

Está incluído na mesma Pró-Reitoria o Projeto Social Champanhat do qual fazem parte a Creche, destinada aos filhos de funcionários da PUC-PR e que serve de campo de estágio curricular par os cursos de Psicologia e Pedagogia, e o Centro de Saúde Comunitário, instalado na Vila Pinto, que visa atender a população da comunidade externa próxima à PUC-PR. Este centro serve de campo de estágio curricular para os cursos de Medicina, Enfermagem e Psicologia.

A Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e extensão dispõe de uma Coordenadoria de Pesquisa com o Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) que conta com o apoio do CNPq. O objetivo deste programa é despertar vocações científicas e incentivar talentos entre acadêmicos de graduação, mediante sua participação em projetos de pesquisa coordenados por professores/pesquisadores. Os alunos participantes recebem uma bolsa com auxílio financeiro do CNPq. A apresentação de um projeto de pesquisa na área e de acordo com os moldes da entidade financiadora é o critério de seleção para o aluno que deseja participar.

Em relação aos Órgãos Suplementares, a PUC-PR conta com a Divisão de Esportes que promove atividades desportivas extracurriculares. O aluno paga uma taxa de valor diferenciado para participar nas atividades. Outro órgão é o Escritório Modelo de Aplicação, onde os acadêmicos de Direito realizam estágio curricular, prestando assistência jurídica gratuita à população carente de Curitiba. Oferece também estágios voluntários para os alunos de Direito e Serviço Social.

São também órgãos suplementares três institutos: o Instituto Paranaense de Psicologia- que tem como função servir de campo de estágio supervisionado para o curso de Psicologia e atende aos alunos que procuram seus serviços, sendo necessário pagar uma taxa de valor simbólico, o Instituto Paranaense de Fonoaudiologia - cujo objetivo principal é oferecer campo de estágio para alunos do curso de Fonoaudiologia, os alunos podem usufruir de atendimento otorrinológico após o pagamento de um valor simbólico de consulta - o Instituto de Saneamento Ambiental (ISAM) - que desenvolve estudos e pesquisas sobre saneamento ambiental que devem

resultar em conhecimentos científicos e tecnológicos. Posteriormente estes conhecimentos serão convertidos em bens e serviços em benefício da comunidade. O trabalho deste Instituto é financiado pelos órgãos contratantes dos seus serviços, tais como: FUNDETEC, PETROBRÁS, CNPq, IEL, TIGRE entre outros.

Faz parte ainda dos órgãos suplementares, a Paróquia Universitária e Pastoral Universitária que busca reunir estudantes, professores e funcionários para celebrarem juntos os sacramentos da Igreja Católica. Oferece também atendimento pessoal e grupal. Realizam-se reuniões periódicas para discutir temas relacionados à formação cristã, filosofia e teologia, e da realidade brasileira. Este foi o caso da Pastoral de 1995.

Estes órgãos evidenciam a preocupação com a pessoa humana, própria de uma instituição católica. As palavras de BRANDÃO explicitam essa missão assumida pela PUC-PR:

“Todos desejamos um progresso que signifique verdadeiramente a melhoria da qualidade da vida humana. A organização social, a atuação da febricitante sociedade de nosso tempo, o crescimento da produção, o ensino, a educação, tudo queremos para servir ao homem. A Universidade está integrada nesse esforço, com particular responsabilidade e indiscutível empenho. Como fazer isso sem considerarmos o homem?”(BRANDÃO, 1996, p. 82)

Este autor chega a considerar que seria uma Universidade “vazia e deformadora” se não cultivasse a “concepção do homem ético- transcendente”. E ressalva não se tratar de confissão religiosa, mas trata-se de reconhecer a vinculação Criador-Criatura como entidade de ensino educativa e formadora. E, “por meio dela, encontrar as formulações imprescindíveis à melhoria de qualidade da vida, e à promoção humana em que nos empenhamos.”(Id.p.83)

Cabe citar outros setores tais como: A Clínica Odontológica - cujo objetivo é oferecer campo de estágio aos acadêmicos de Odontologia. Esse estágio é supervisionado diretamente pelos professores e gratuito para a clientela carente.- Clínica de Fisioterapia e Reabilitação - que tem por objetivo propiciar campo de estágio aos acadêmicos do Curso de Fisioterapia. Esta clínica atende a alunos com problemas ortopédicos e traumatológicos, quando encaminhados por um médico ou em casos de emergência sendo necessário um pagamento simbólico para a avaliação e tratamento fisioterápico. - Usinas Piloto um de seus objetivos é o apoio às atividades acadêmicas nas áreas de Química e Alimentos, com aulas práticas.

Vê-se assim que a PUC-PR assenta-se numa cultura humanística, entendida como “o acervo das conquistas humanas, no campo da criação espiritual, o conhecimento do legado nas artes e nas obras da inteligência.”(Id.p.36)

CAPÍTULO IV

SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A Universidade não pode considerar o aluno apenas sob o ponto de vista formativo. A realização profissional ocorrerá na medida em que o exercício da profissão permita a realização como pessoa, proporcionando condições para o atendimento de suas necessidades. Isto significa a importância de que o aluno seja visto em sua integridade pessoal.

Uma das características humanas reside no processo de vir a ser, que embora contínuo, é marcado por etapas que, em diferentes circunstâncias, exigem novo conhecimento de si mesmo, do mundo circundante e de suas inter-relações. Disto resulta que dificilmente o ser humano atinja um nível de completa satisfação. E, desta forma, a necessidade de ajuda, de orientação, pode apresentar-se em qualquer fase da vida.

Considerando-se o desenvolvimento profissional como um processo em que o aluno está continuamente ajustando-se e realizando-se por meio de opções, a Universidade precisa criar condições para ajudá-lo para que estas opções sejam as

mais adequadas. Assim, a orientação educacional ao estudante é considerada como uma orientação geral, que leva em conta a personalidade integral da pessoa.

SANTOS (1980.p.22) considera que *seja por deficiência de conhecimento ou informes específicos, seja por incapacidade de escolha ou por dificuldades de ajustamento aos padrões normalmente esperados, o que pode ocorrer para qualquer um, em qualquer situação, toda pessoa sente necessidade de orientação.*

Para JONES (1977.p.32) esta necessidade de orientação é universal, presente em qualquer época da vida. Considera este autor que a orientação é a assistência prestada às pessoas com a finalidade de capacitá-las a resolverem seus próprios problemas e tomarem suas decisões.

Nesta mesma linha de pensamento LÜCK (1983.p.41) percebe *o aluno como um ser global que deve desenvolver-se harmoniosa e equilibradamente em todos os seus aspectos físico, mental, emocional, social, moral, estético, político, educacional e vocacional.*

Assim, a Universidade deve proporcionar ao aluno oportunidades e condições adequadas à sua orientação que reduzam as tensões naturais de sua idade, reforce a responsabilidade de seus compromissos, criando hábitos saudáveis e seguros para seu desenvolvimento pessoal.

Neste sentido, ABU-MERHY (1976.p.403) observa que *a implantação de atividades orientacionais no ensino superior não somente evita o seu empobrecimento, em termos de adaptação à realidade, como propicia a continuidade do processo educativo, não apenas centrado no 'saber', mas também no 'ser' e no 'sentir'.*

JOHNSTONE (1984.p.92) considera que os programas de orientação educacional devem cumprir três funções distintas, mas ligadas entre si, tais seriam a orientação nos estudos, para a profissão, pessoal e psicológica.

Em estudo para um programa de Orientação Educacional na Universidade Federal do Paraná (já referido no capítulo dedicado ao referencial teórico) WAHRHAFTIG (1985.p.114) observou que, *de um modo geral, em relação às necessidades pessoais-sociais, os alunos não se expõem a questões de foro íntimo. Tal área de necessidade (pessoal-social) foi a que apresentou percentuais de indicações de necessidade menores do que as outras áreas.*

Esta autora apurou que as necessidades mais assinaladas pelos alunos nesta área são aquelas *que se referem à segurança, à tomada de decisão e auto-conhecimento.*

O referido estudo verificou que as necessidades mais intensamente indicadas pelos alunos foram as necessidades educacionais. Dentre elas, ressaltando *as necessidades de informação sobre a estrutura e funcionamento da Universidade, o currículo do curso, a sistemática de avaliação e sobre outros cursos relacionados aos seus.* Também informações sobre a matrícula foram apontadas como uma necessidade de caráter educacional. (Id.p.115)

Estes dados levaram a autora a concluir que se destacam as necessidades de informação e orientação, revelando *que a Universidade não fornece ao menos aquilo que seria de sua total obrigação de fornecer. (Id. Ib.)*

WAHRHAFTIG observou que as necessidades vocacionais mais indicadas foram *aquelas relacionadas à indefinição do futuro profissional e à incerteza de ingressar no mercado de trabalho na área escolhida.* (Id. Ib.)

O referido estudo levantou a opinião dos alunos, da Universidade Federal do Paraná, sobre o interesse de um programa de Orientação Educacional na referida Instituição. E a quase totalidade dos entrevistados *julga ser indispensável um programa de atendimento às suas necessidades e, além disso, indicam que o procurariam espontaneamente, principalmente para atenuar as suas dificuldades de natureza educacional.* (Id.p.116)

É de grande significado, para a presente pesquisa, uma das conclusões do estudo que se está referindo a de que *embora tenha ocorrido predominância de necessidades educacionais sobre as vocacionais e as pessoal-sociais, pode-se considerar que um programa de Orientação Educacional que atendesse a estas necessidades seria o mais indicado* porque os percentuais das necessidades vocacionais, como as pessoais-sociais, foram bastante significativos quando comparados às necessidades educacionais. (Id. Ib.)

Assim, com o atendimento a todas estas necessidades, a Universidade estaria voltada para fornecer aos alunos instrumentos que o auxiliassem em seu desenvolvimento integral.

Deste modo, o assessoramento que a Universidade pode dar ao aluno constituiria-se uma ajuda não só para suas necessidades vocacionais, mas também para seu crescimento pessoal e sua auto-realização. Vale lembrar ROGERS (1982.p.43), para quem na relação de ajuda *pelo menos uma das partes procura*

promover na outra o crescimento, o desenvolvimento, a maturidade, um melhor funcionamento e um a maior capacidade de enfrentar a vida.

Estas considerações levam à dedução de que cabe à Universidade uma missão mais ampla e abrangente do que simplesmente ser uma instituição formadora e transmissora de conhecimentos e habilidades intelectuais. À ela está reservado também o papel de promover o desenvolvimento pessoal do estudante. Mais que isso, deve tomar a si o encargo de promover a integração do aluno ao seu contexto histórico.

Cabe assinalar que o Serviço de Saúde ao atendimento vai além do conceito de saúde e doença, muitas vezes sendo um serviço de orientação para problemas pessoais dos alunos.

Com este intuito, em 1988, começou a funcionar na PUC-PR o Serviço de Assistência à Saúde do Estudante, concretização de um projeto elaborado pela autora desta dissertação e apresentado ao então presidente da SPC, o irmão marista Paulo Wodonos, que o aprovou e autorizou a execução do mesmo.

Teve-se em vista o aproveitamento da nova área física do Serviço de Saúde no prédio da administração em fase de inauguração e dos Recursos Humanos ali lotados e os que estavam distribuídos no Campus, realizando atividades de atendimento à saúde de maneira desordenada.

Desde seu início, o objetivo geral do Serviço de Assistência à Saúde do Estudante é “Cooperar com o ensino, desenvolvendo atividades visando a promoção, proteção, manutenção e recuperação da saúde dos discentes da PUC-PR.”

O trabalho do SASE contava nesta época com as seguintes categorias profissionais: uma enfermeira, três médicos e um acadêmico de enfermagem com estágio remunerado. As atividades realizadas em seu primeiro ano concentravam-se em atender às expectativas da demanda, tendo sido efetuados 5.732 atendimentos.

Embora sendo um serviço novo, sem divulgação prévia, apresentou um índice de procura satisfatório, com cerca de dezoito atendimentos ao dia (dias úteis de aula). Este dado incentivou a equipe de trabalho para um planejamento estratégico orientado para o acréscimo de programas com predominância preventiva no atendimento individual. Para isso foram levantados dados estatísticos que melhor orientassem estas atividades.

Os tipos de atividades desenvolvidas são as preventivas primárias , preventivas secundárias , as de assessoria e auditoria. As atividades preventivas primárias objetivam informar, educar e detectar precocemente possíveis patologias e problemas de saúde.

Estas atividades envolvem: exames de saúde preventivos - biométricos, que são exames clínicos oferecidos a todos os calouros, realizados durante as primeiras aulas de Educação Física, visando avaliar a condição física para a participação desta disciplina e triar possíveis patologias crônicas até então não percebidas pelo aluno. Para a prática desportiva, são feitos exames clínicos que avaliam a condição física para a prática de exercício sistematizado e freqüente.

Dispõe-se de quatro programas que são os seguintes: de Vacinação, feitas em todos os alunos que durante os estágios possam entrar em contato com fatores de risco biológico passíveis de prevenção.

O programa de Atendimento e Prevenção do abuso de álcool e outras drogas busca fornecer informações especializadas e encaminhar os alunos a atendimentos também especializado quando necessário.

O programa Integral à Saúde da Mulher orienta para um planejamento familiar seguro, esclarecendo dúvidas sobre o assunto, diagnosticando e tratando problemas ginecológicos, acompanhando a gestante durante o pré-natal até o parto.

O programa de hipertensos tem por objetivo detectar precocemente a patologia e desenvolver atividades assistenciais e educativas para controlar e até eliminar as causas predisponentes da hipertensão.

Em relação às atividades preventivas secundárias, o objetivo é manter e recuperar um estado de saúde afetado. Abaixo indicam-se as atividades de acordo com os profissionais que as realizam:

Enfermeira e estagiária de Enfermagem:

- Pré-consulta
- Consulta de Enfermagem
- Consulta de Enfermagem Retorno
- Atendimento de Enfermagem

Médicos:

- Consulta Médica
- Consulta Médica Retorno
- Encaminhamentos recebidos

Ambos:

- Emergências

A Perícia de Processos atende atividade de assessoria e auditoria que analisa e avalia de acordo com resolução do Consepe (Conselho de Ensino e Pesquisa) os

pedidos de afastamento das atividades acadêmicas por motivo de doença. Esta atividade é essencialmente indireta, pois analisa documentos. Somente em caso de um afastamento amplo, o aluno é chamado para uma perícia de corpo presente.

Para fins deste estudo é interessante citar os recursos humanos que dispõe o SASE: dois médicos, com vinte horas semanais, um para atendimento do período diurno e outro para o noturno. Uma enfermeira com vinte horas semanais, com atendimento apenas no período diurno. Um auxiliar técnico administrativo com quarenta e quatro horas semanais para os períodos diurno e noturno. Uma acadêmica de enfermagem com estágio remunerado de vinte horas semanais para o período noturno.

Quanto aos recursos materiais, é importante saber que o horário de atendimento aos discentes é feito no período da manhã, das oito horas às doze, e à noite, das dezoito às vinte e duas horas.

A planta física é composta por três consultórios, uma sala de curativos e atendimentos de enfermagem, uma sala de vacinação, uma de recepção e uma de emergência. Os materiais de consumo e permanentes e as roupas para procedimentos e atendimento.

Para organização de cadastros, vigilância epidemiológica e estatística são organizados impressos e fichas assim denominados: Ficha Geral - composta por espaços para dados de identificação do aluno, antecedentes pessoais, hábitos de vida, antecedentes familiares, exame físico e consulta. (anexo 2, frente e verso)

A ficha de evolução é usada para anotações da pré-consulta e consulta subsequentes de saúde. (anexo 3) O envelope com timbre do SASE no canto direito

contém o curso, a unidade de estudo e a abrangência das fichas ali contidas. Nestes envelopes ficam as fichas e exames complementares, em ordem alfabética do primeiro nome do aluno. Consta ainda a ficha de encaminhamento do professor para o SASE. Também fazem parte deste material as carteirinhas fornecidas às pessoas que se encontram aptas para a prática desportiva escolhida.

Do exposto, fica evidente que o SASE difere dos demais serviços de apoio, assistência, atendimento e orientação ao estudante, pois suas atividades buscam o bem estar integral do aluno. Poderão usufruir de seus serviços todo aquele que o procurar por livre e espontânea vontade.

O aprendizado, objetivo principal da instituição, acontece se o aluno tiver a condição mínima para isso: a saúde. Enfatiza-se que conhecer e atender as dificuldades do aluno durante o processo de aprendizagem é buscar qualidade de ensino. O aluno, quando atendido de forma individualizada nas suas necessidades, muda sua visão referente à Instituição, pois retribui com um maior envolvimento e responsabilidade.

CAPÍTULO V

ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo, apresentam-se, num primeiro momento, as características gerais do atendimento no SASE, no período de 1990 - 1995. A seguir expõe-se a configuração dos componentes da amostra, bem como elabora-se a análise dos dados obtidos por meio do questionário.

A análise do material empírico permitiu caracterizar o SASE pelo tipo de serviços buscados, pelos alunos e pela frequência de seu comparecimento. Esta revelou o perfil dos usuários do SASE, tendo-se como critérios sexo, idade, tempo na instituição, centro de ensino, turno de estudo, opiniões dos usuários sobre o atendimento e o tipo de ajuda que o SASE ofereceu.

A análise das respostas ao questionário está centrada nas explicações oferecidas pelos entrevistados, seja para a satisfação, seja para as restrições em relação ao SASE.

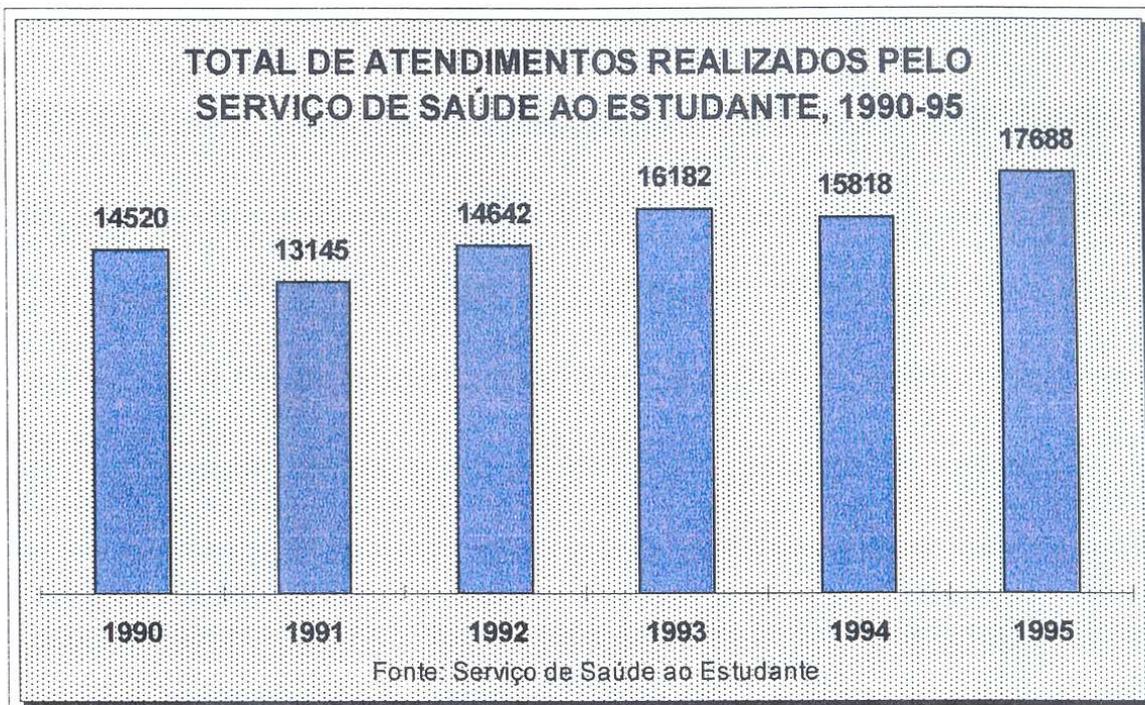
Objetiva-se, portanto, neste capítulo não apenas apresentar e analisar estas declarações e justificações dos entrevistados, mas também tentar perceber de que

maneira o Serviço de Atendimento de Saúde ao Estudante é realmente um órgão de ajuda e como ele integra-se aos demais órgãos da instituição.

A análise que se segue deverá oferecer subsídios para que se possa reavaliar o SASE e estabelecer um replanejamento no sentido de que este serviço cumpra sua verdadeira missão, enfrentando o grande desafio de atingir e manter o padrão de qualidade que seus usuários desejam e esperam.

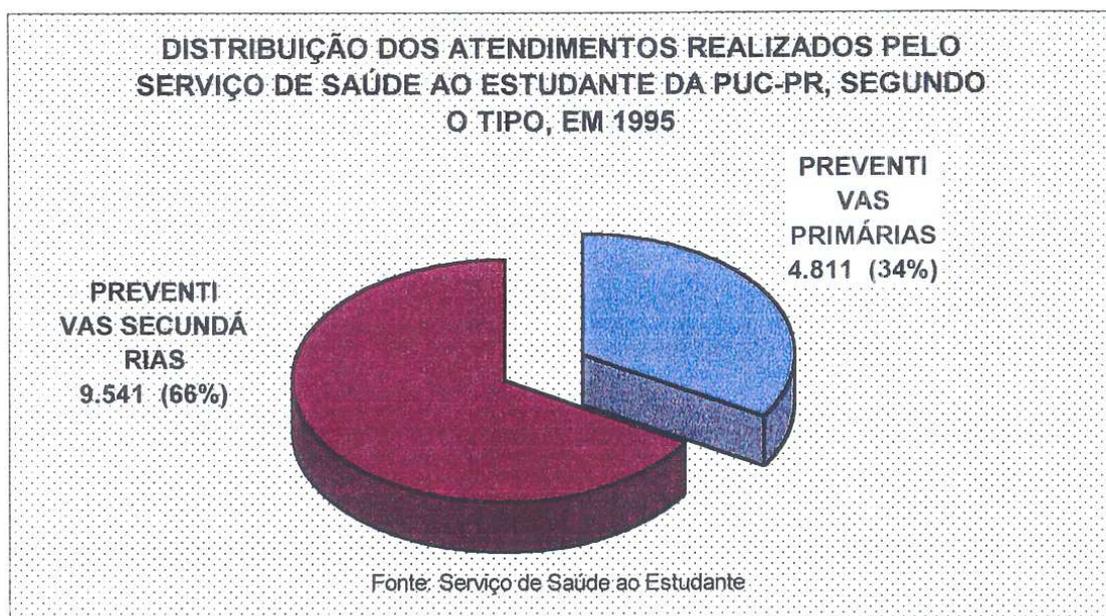
A distribuição da frequência em relação ao número de atendimentos do SASE evidencia que ao longo do período (1990 - 1995) ocorreu um crescimento, com exceção dos anos 1991, ano em que ocorreu uma greve dos alunos e a Universidade ficou paralizada aproximadamente 60 dias, e 1994, quando registrou-se uma proposta para redução de pessoal. É válido acrescentar que após o pedido de demissão de um médico, a Instituição fez a reposição com demora de tempo, e mediante um abaixo-assinado pelos alunos, encaminhado à Pró-Reitoria Comunitária. Assim, apenas nestes dois anos registrou-se um pequeno decréscimo,. Revelando-se 1995, marco desta pesquisa, o ano de maior atendimento, com um total de 17.688.

O gráfico abaixo é ilustrativo:



Do total de atendimentos, as atividades Preventivas Secundárias mostraram-se as mais solicitadas pelos usuários. Convém acrescentar que o número de auditorias foi de 3.336.

O gráfico a seguir é demonstrativo:

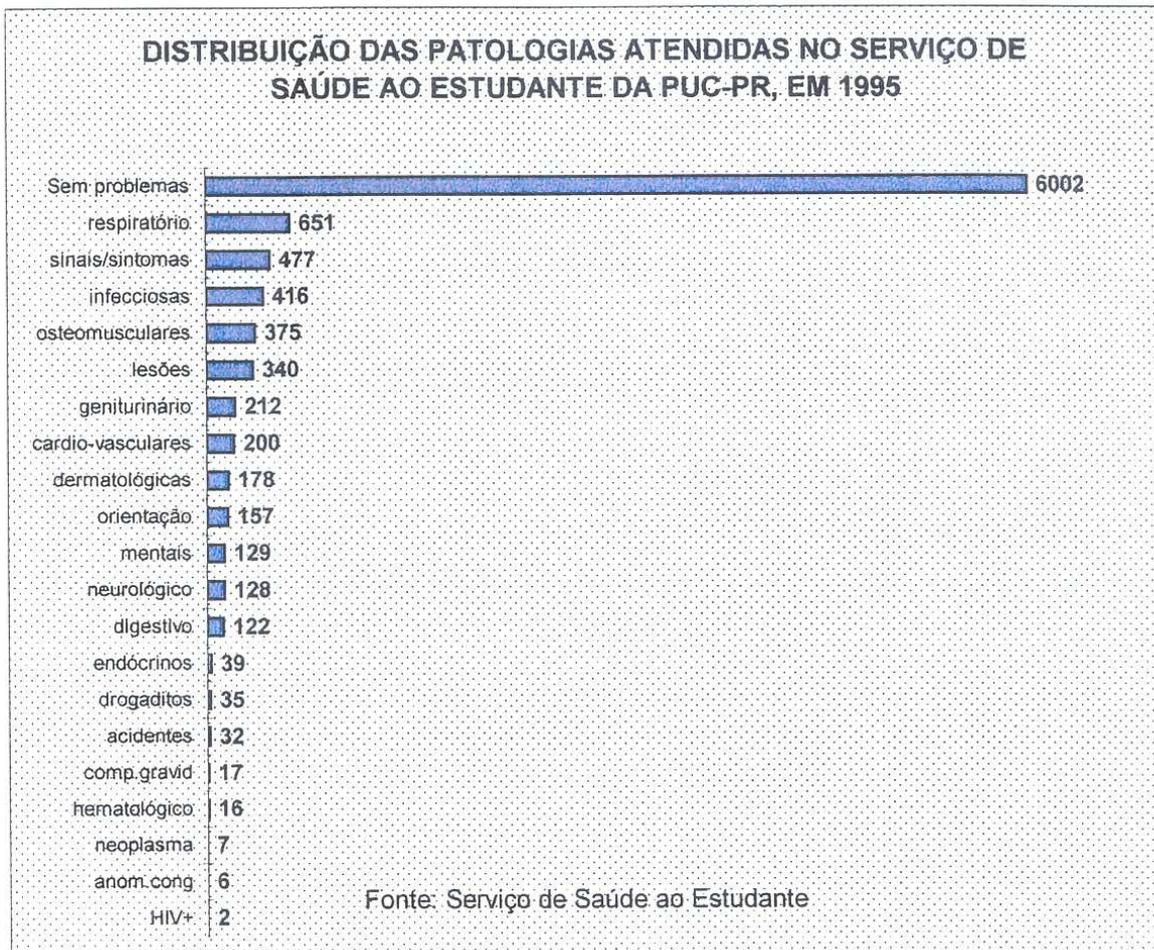


Antes de se analisar os dados apresentados a seguir, há necessidade de se fazer alguns esclarecimentos. A distribuição das patologias após atendimento são classificadas conforme o CID (Classificação Internacional de Doenças) que as codifica para fins de quantificação e padronização. Os resultados aqui expostos como “sem problemas” foram dados coletados de alunos que procuraram o serviço sem queixas e sinais clínicos de doença, mas com necessidade de atenção. Servem de exemplos as queixas de : “me examine para ver se estou bem, pois ando desanimado, desatento e triste”; “Não consigo pagar a faculdade por isso não como direito, nem durmo”; “estou me prostituindo para pagar a faculdade”; “Meus pais se odeiam e brigam o tempo todo, quero sair de casa”; “Não sinto alegria em viver, por isso estou bebendo ou usando drogas, como posso sair dessa?

Na época desta pesquisa, o CID não contemplava um código para estes problemas de carência, questões éticas, tristeza, desesperança, auto-estima.

Constatou-se após exame clínico, exame de laboratório e exame de diagnóstico, os resultados evidenciam ausência de problemas físicos detectáveis pelos métodos atuais quantitativos para diagnosticar.

Das atividades preventivas secundárias, as consultas médicas destacaram-se como as mais solicitadas. Entretanto, conforme está demonstrado no gráfico abaixo, a maior parte dos atendimentos foi para alunos classificados como “sem problemas” de saúde (6002). Estes resultados sugerem que a maioria dos que procuram o SASE para atendimento de saúde tem problemas emocionais ou psicológicos que possivelmente estejam somatizados

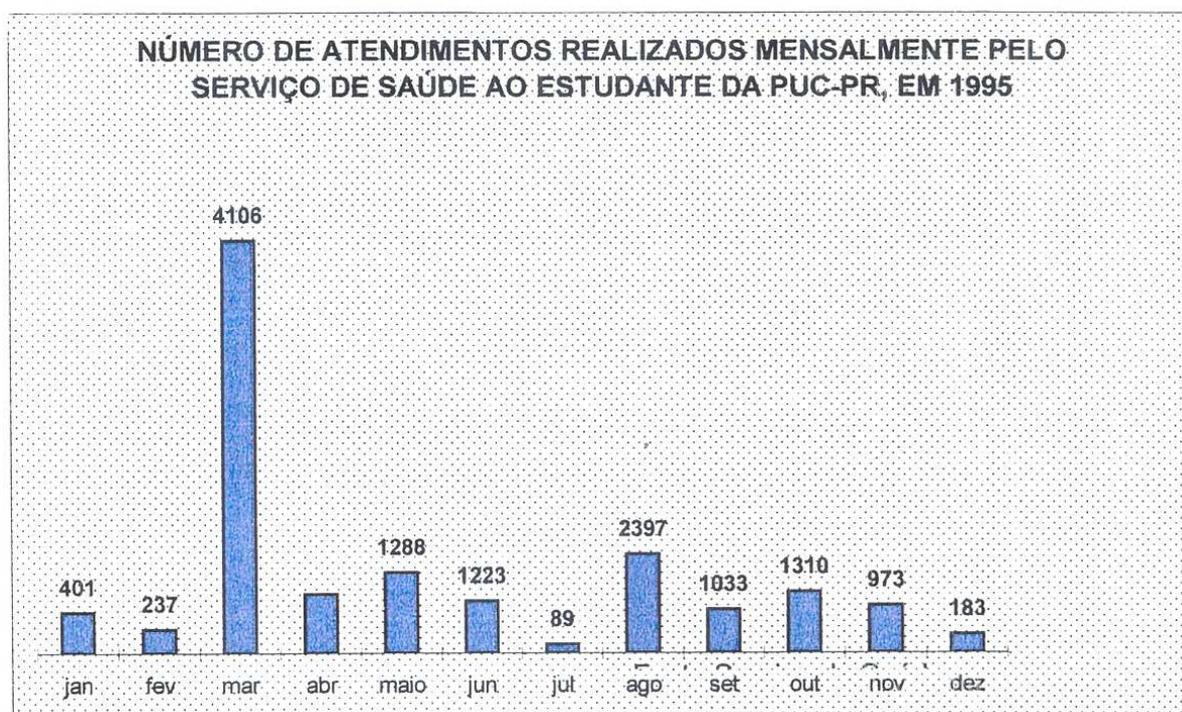


No gráfico abaixo levaram-se em consideração as atividades preventivas primárias e preventivas secundárias. Mostra-se que o mês de março teve o maior número de atendimentos, seguindo-lhe o mês de agosto, meses de início das atividades semestrais. Constatando-se, ainda, uma coerência com o número de atendimentos, apresentados no item anterior. Verifica-se, portanto, que o maior percentual de atendimentos de alunos sem problemas de saúde concentrou-se ao início das aulas, março (4.106) e agosto (2397).

Cabe referir que em março há obrigatoriedade de comparecimento ao SASE pelos calouros para um exame de saúde. Embora este fator apontado inflacione os atendimentos no mês de março, o fenômeno repete-se em agosto. Portanto, mesmo

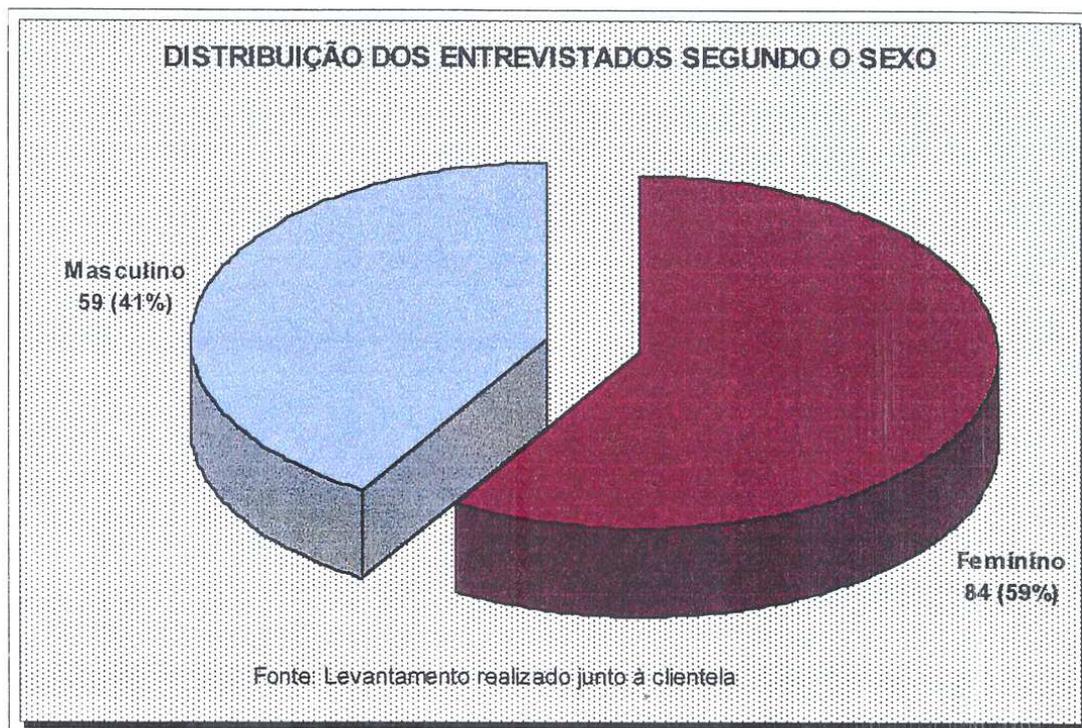
assim, estes resultados sugerem que a quebra da rotina de vida em férias pode implicar em problemas de ajustamento ou reajustamento ao ritmo das aulas. É importante ressaltar que apesar deste alto índice no mês de março, ao longo do ano o atendimento mostra-se significativo.

É relevante, para este trabalho, destacar a procura do SASE como o caminho para a solução destas dificuldades



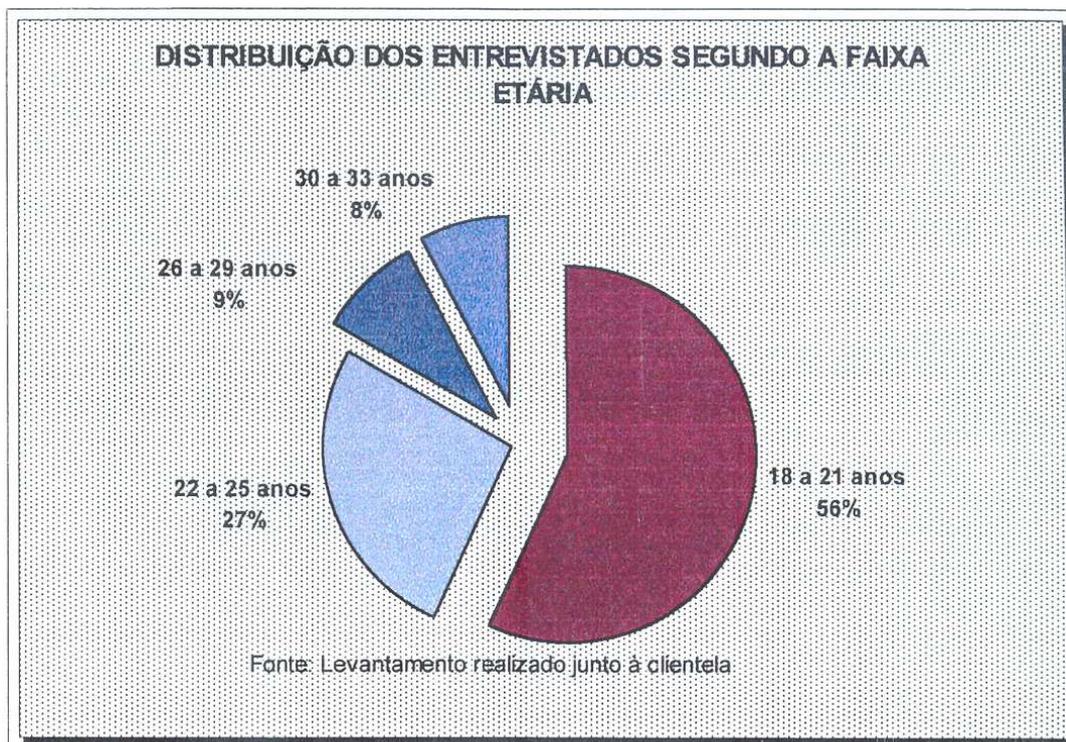
Esta parte da análise foi realizada com base nas respostas ao questionário, com o objetivo de se delinear a configuração do usuário do SASE, e está indicada por algumas características como sexo, idade, tempo na instituição, centro de ensino, turno de estudo.

O gráfico abaixo mostra que há uma predominância do sexo feminino. É importante mencionar que há uma coincidência desta tendência com a estatística de matrícula geral da PUC/PR.



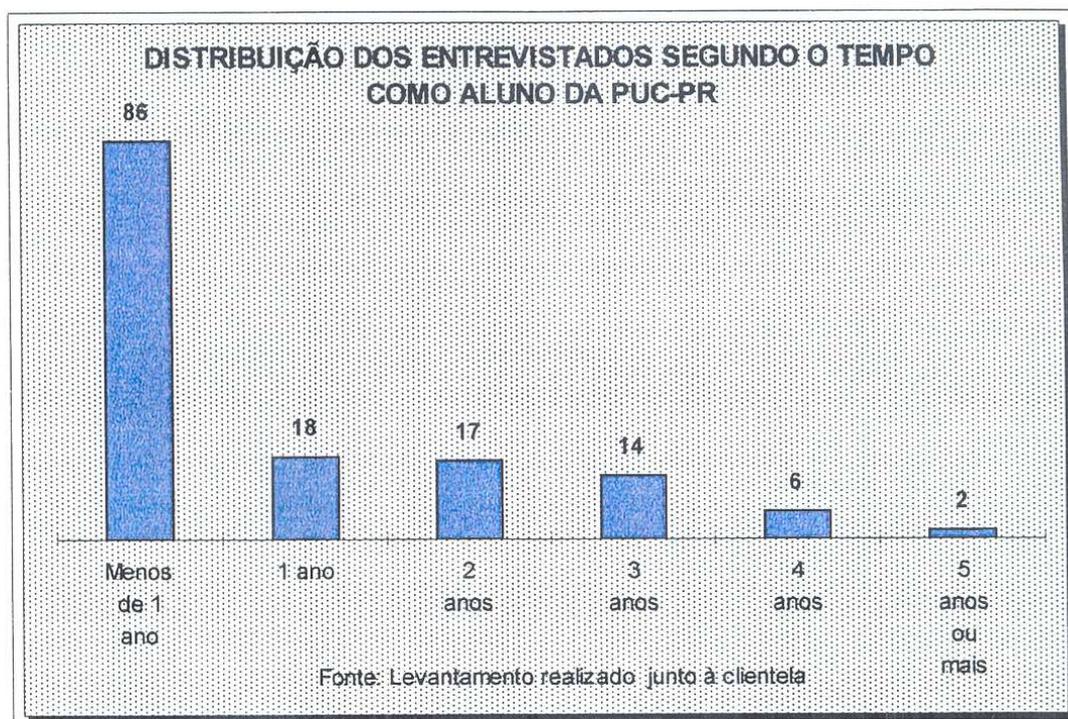
Em relação à faixa etária constatou-se que há uma predominância de usuários entre 18 e 21 anos, superando a soma das outras três faixas. Isto seria de se esperar, considerando-se que a matrícula nos cursos de graduação concentram-se nesta faixa de idade, também porque a literatura revisada, pertinente à orientação, indicou que no período da adolescência ocorrem sentimentos de insegurança e incertezas.

Observou-se, por consequência, que há também, um decréscimo de frequência conforme se avança no número de anos, notando-se, ainda, que o período intermediário fica entre 22 e 25 anos .



O gráfico seguinte demonstra que o maior número de usuários, com uma diferença significativa dos demais itens, tem menos de um ano de vivência na instituição. Isto sugere que existe a necessidade de um período de adaptação manifestada pelos alunos novos. É relevante assinalar que o SASE foi o serviço espontaneamente procurado como meio de ajuda.

Pode-se deduzir que neste momento este serviço é de fundamental importância para os alunos solucionarem seus problemas pessoais e permanecerem na Universidade.

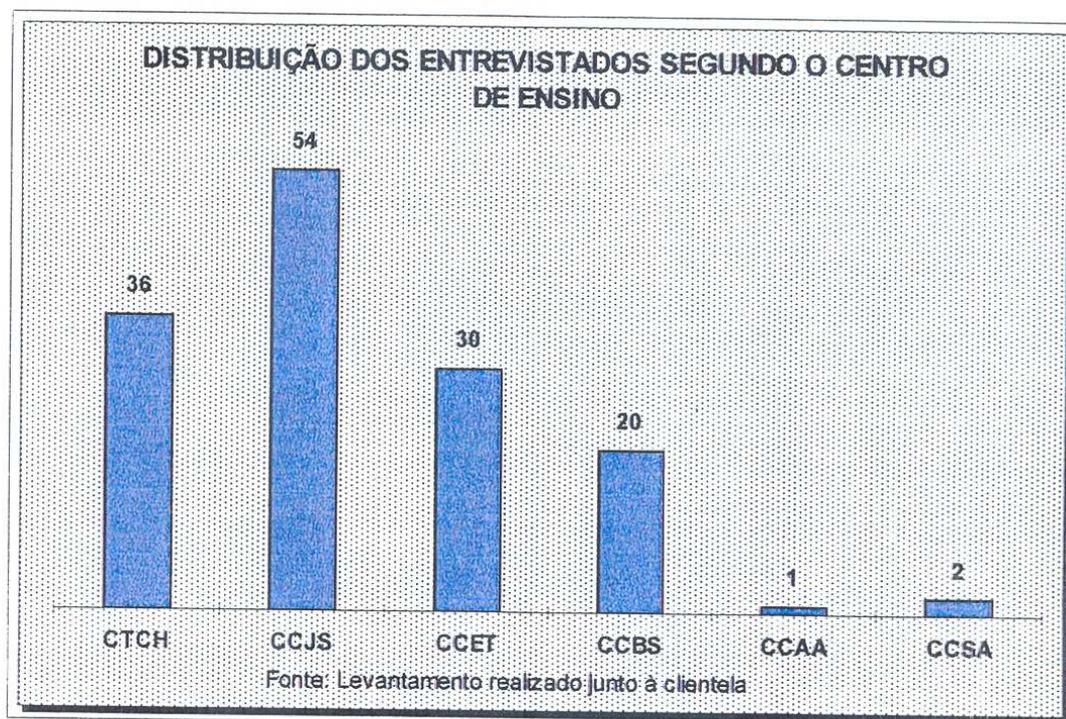


É significativo o número de usuários do CCJS (Centro de Ciências Jurídicas e Sociais). De outro lado, chama atenção a baixa representatividade dos alunos dos centros de Ciências Agrárias e Ambientais, e do de Ciências Aplicadas.

É importante referir que este alto índice de procura dos alunos do curso de Direito explica-se porque tem o maior número de alunos, distribuídos em cinco turmas no turno da manhã e o mesmo número no turno da noite. Além disso, é um curso com cinco anos de duração, maior portanto, do que aqueles com que está sendo cotejado.

Cabe ainda dizer que o CCAA e o CCSA localizam-se no campus São José dos Pinhais, criado em 1991. Em 1995, o CCAA foi criado, disponibilizando três novos cursos: Zootecnia, Medicina Veterinária e Agronomia. O total de vagas abertas era de 910 em contraste com 3080 oferecidas no campus de Curitiba. Este fato e a

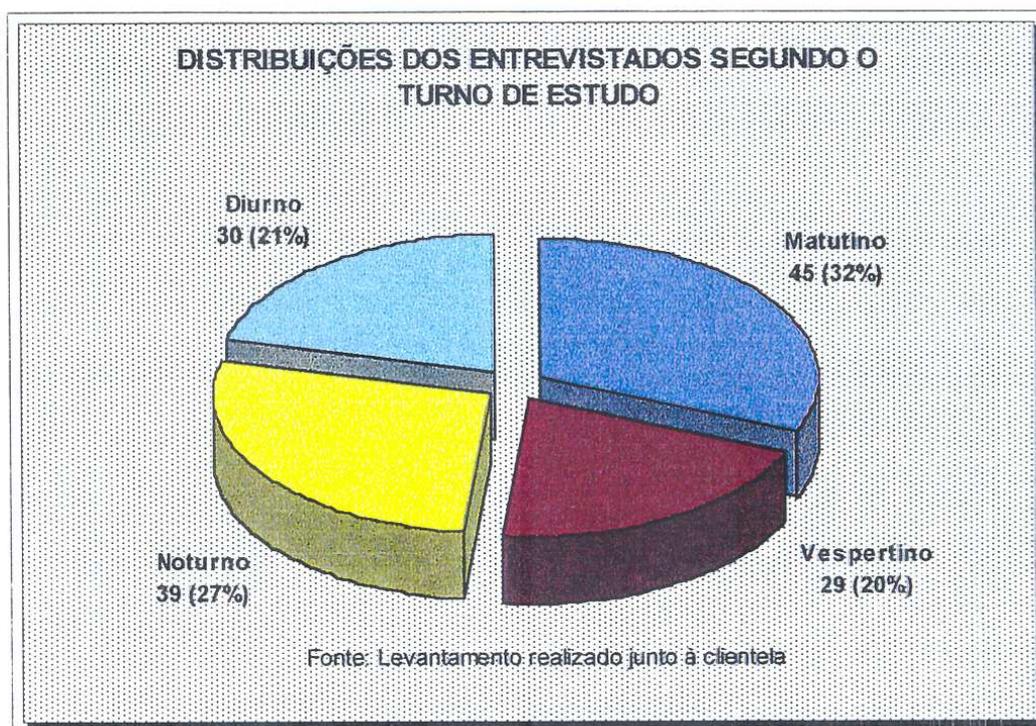
maior distância para o deslocamento dos alunos justifica a menor procura pelo SASE por parte dos alunos destes centros.



Verificou-se que o maior percentual de atendimentos no SASE recaiu para alunos que estudam no período diurno (32%), seguindo-lhe os do noturno (27%). É importante esclarecer que o termo diurno no gráfico abaixo está referido aos turnos manhã e tarde.

Cabe lembrar que o curso noturno é frequentado por uma clientela na faixa de idade mais alta e que, geralmente, trabalham. Conseqüentemente, seria de se supor que tivessem mais habilidades no trato de seus problemas pessoais. Entretanto, independente da faixa etária ou turno de estudo, os problemas de saúde atingem a

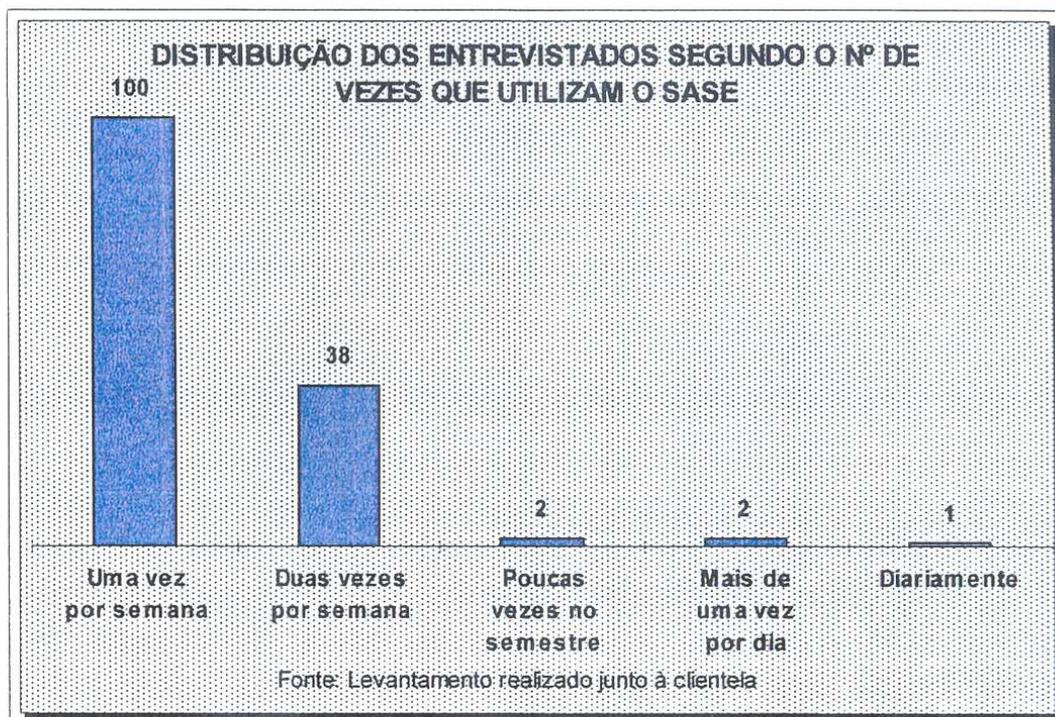
todos que não alcançam um desejado equilíbrio e boa participação no meio em que estão inseridos.



O número de vezes que a maior parte dos usuários utiliza o SASE, uma vez por semana, evidencia a significativa importância do serviço para auxiliar os alunos em seus problemas. Cabe considerar que é representativa a quantidade de alunos que procuram o serviço duas vezes por semana, e quando somadas as dois itens atinge-se quase a totalidade.

Uma vez mais chama-se atenção da utilidade dos serviços do SASE para ajudar na orientação e no auxílio, muitas vezes, talvez como ouvintes de suas angústias e desajustes.

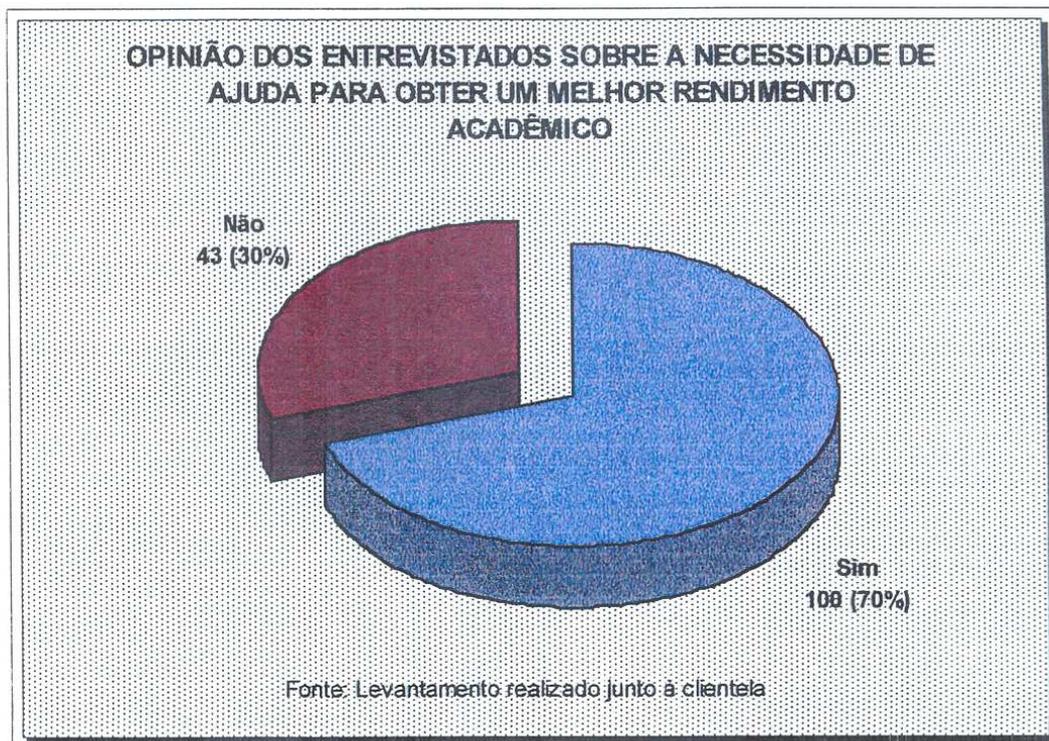
O gráfico abaixo é demonstrativo desta importância dada pelos alunos.



A parte da análise que se inicia teve como propósito conhecer a opinião dos entrevistados sobre os serviços do SASE.

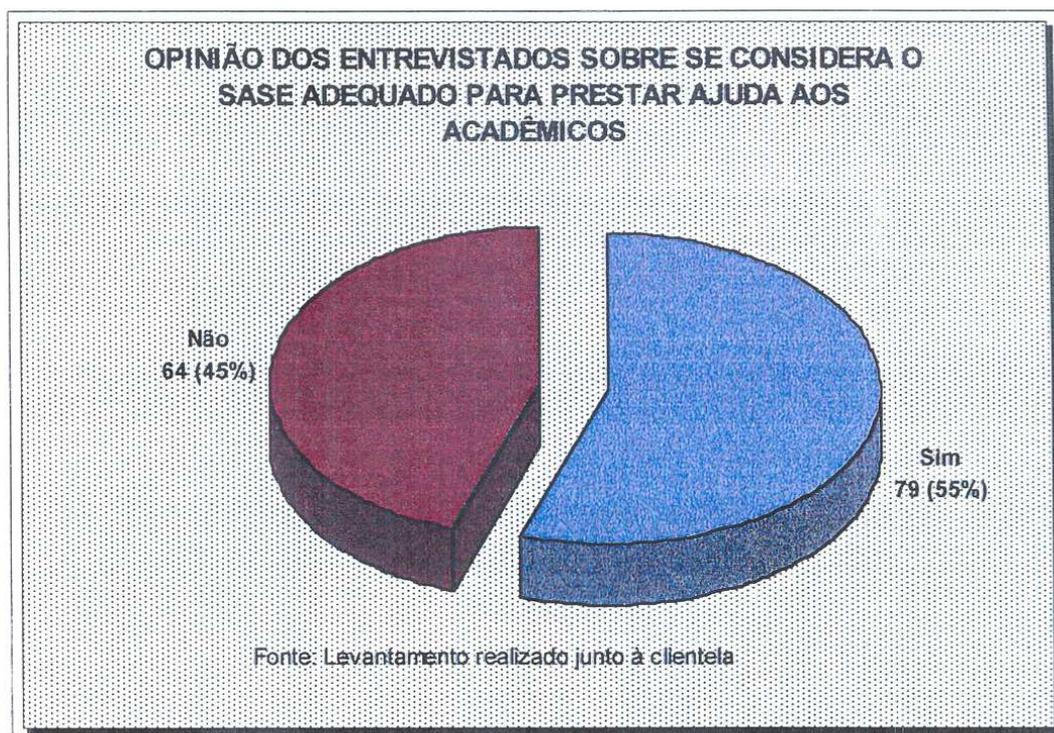
O gráfico a seguir exibe uma significativa representatividade de alunos que afirmam necessitar de ajuda para um melhor desempenho acadêmico (70%).

Este dado quando cotejado com o tempo do aluno na PUC/PR, detecta a tendência desse comportamento de carência de ajuda no período em que o estudante é novo na instituição.



Pouco mais da metade considera o SASE adequado para prestar-lhes ajuda. Considerando-se as respostas anteriores, esta apresenta uma discrepância, entretanto quando se examina a formulação do questionário, em que se solicitou que marcassem sim ou não, para se saber se o SASE é adequado como tipo de ajuda para um melhor rendimento acadêmico, percebe-se que haveria necessidade de uma questão em que ficasse evidenciado o tipo de problema acadêmico que estava sendo indicado. Isto porque poderia ser entendido tanto como problemas da esfera didática - conteúdo, métodos de ensino, tipo de avaliação - quanto de relacionamento entre colegas ou com professores.

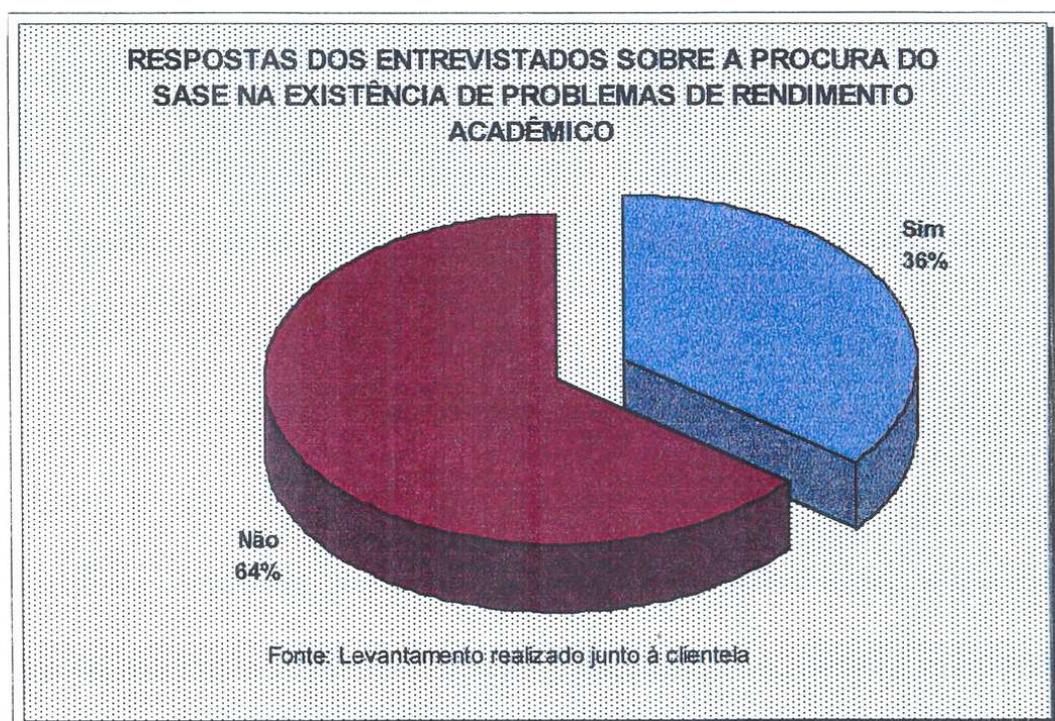
Neste sentido, seria interessante um estudo que averiguasse estas interrogações.



As respostas à questão da procura do SASE para a solução de problemas de rendimento acadêmico corroboram as considerações anteriores. Verifica-se que menos da metade (38%) procura o SASE alegando problemas de rendimento acadêmico. Este dado é surpreendente, dado que há uma desproporção em relação à opinião de 70%, demonstrado em gráfico anterior, sobre a opinião da “necessidade de ajuda para obter um melhor rendimento acadêmico”.

Estes resultados estão sugerindo a necessidade de uma reavaliação das funções do SASE em referência ao aspecto do rendimento acadêmico. Pela análise do organograma da PUC/PR, pode-se deduzir que há necessidade de uma vinculação do SASE com os demais serviços de atendimento ao aluno, em especial com o setor acadêmico. Então é de se supor que se os alunos procuram o SASE para problemas de ordem de rendimento acadêmico e este serviço não é adequado para resolvê-los, deveria existir um canal de comunicação com um serviço habilitado para as questões

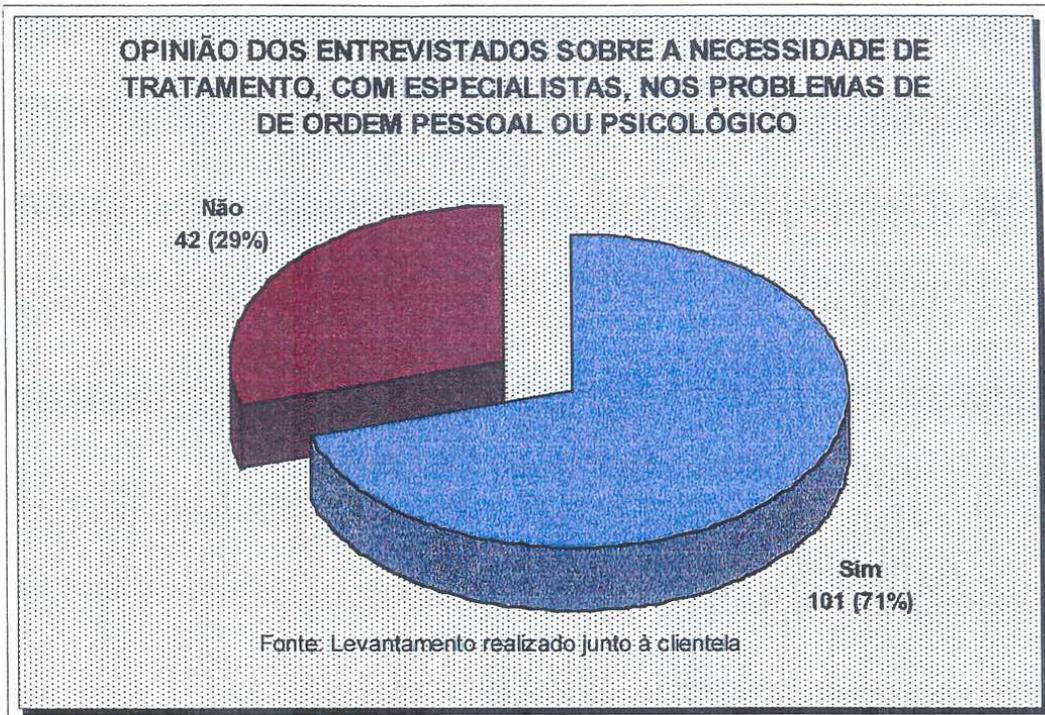
desta ordem e que o SASE fizesse o devido encaminhamento. Cabe registrar que é inviável ajudar na questão do rendimento acadêmico com uma equipe monodisciplinar, há necessidade de uma multidisciplinar.



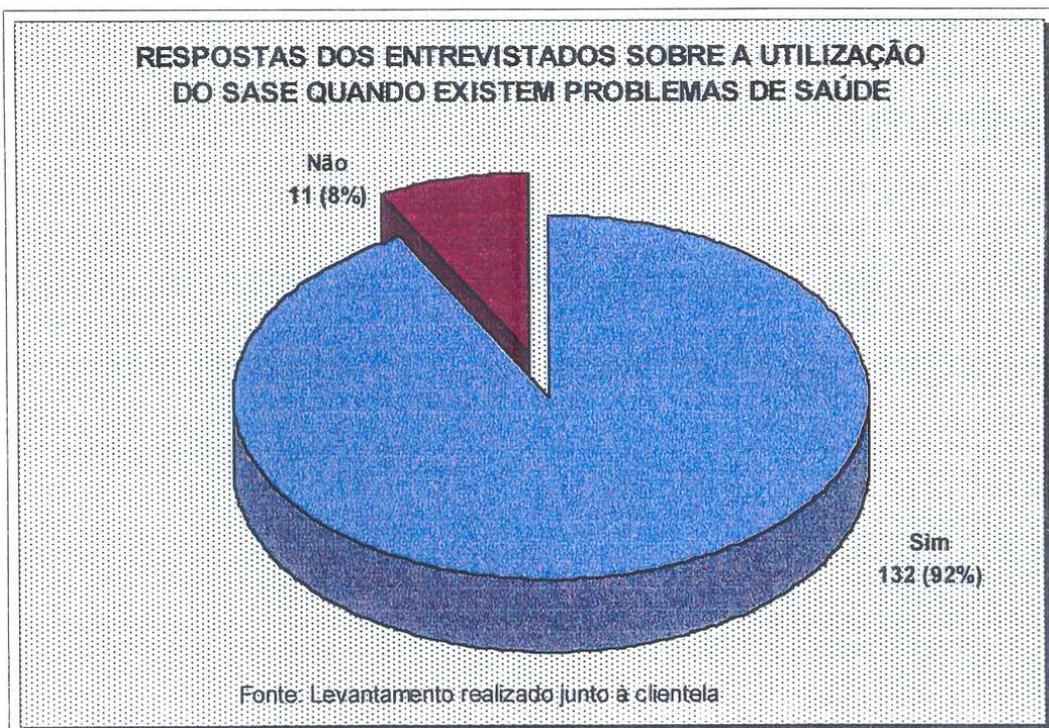
Verifica-se que um significativo percentual (71%) considera necessário tratamento com especialistas nos problemas de saúde.

O gráfico abaixo é ilustrativo.

Seria interessante uma reavaliação da estrutura e funcionamento do SASE que analisasse com mais precisão este atendimento, no sentido de se saber se os serviços estão correspondendo às necessidades dos clientes. Não foi aqui analisado porque este não era um propósito específico desta pesquisa.

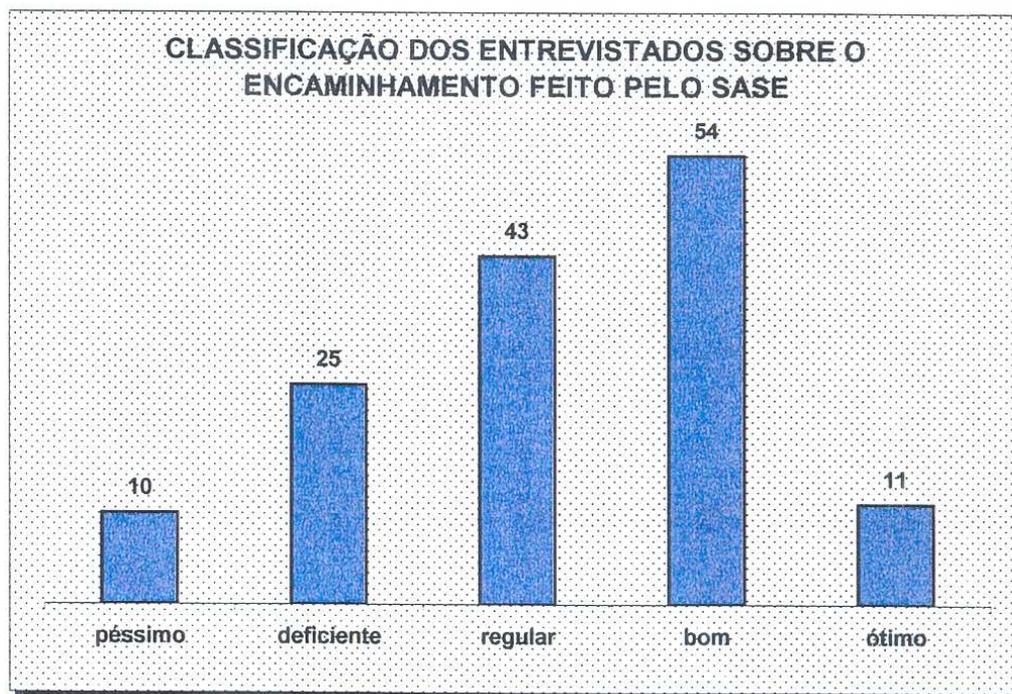


Quase a totalidade (92%) diz utilizar o SASE quando enfrentam problemas de saúde. É importante lembrar que, em uma questão no início do questionário, verificou-se que não se caracterizavam como problemas de saúde física a maior parte das presenças no SASE, embora seus usuário assim tivessem entendido.

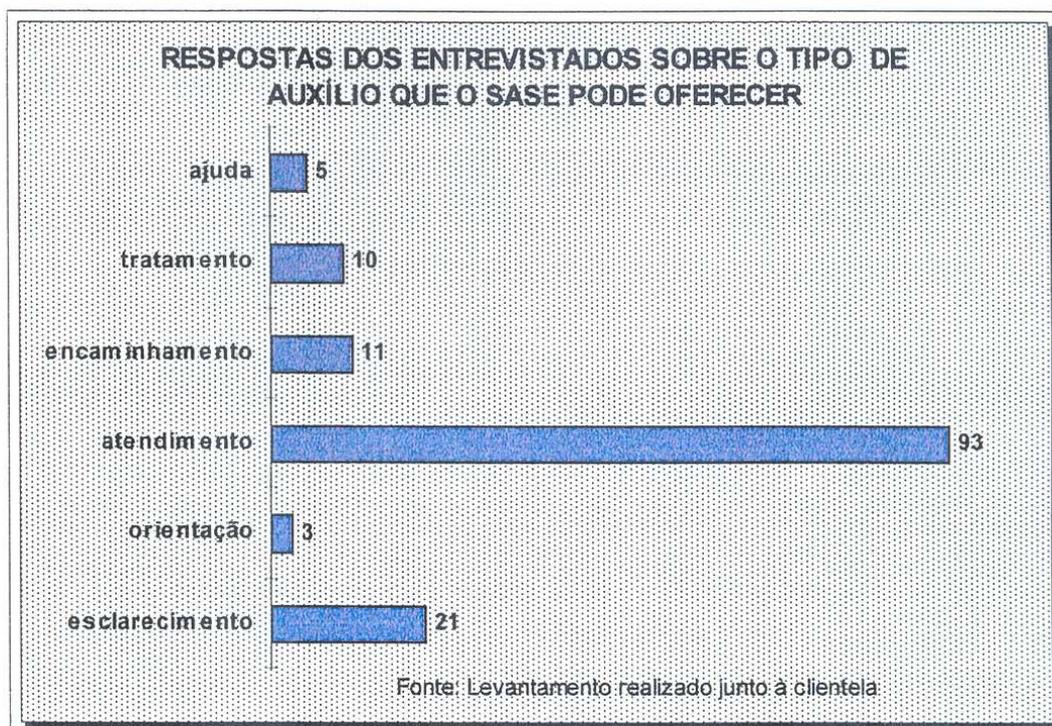


Quando se consideram as classificações de regular a ótimo, percebe-se que o SASE, na opinião da maioria dos entrevistados, satisfaz em seu encaminhamento.

O gráfico abaixo é ilustrativo:



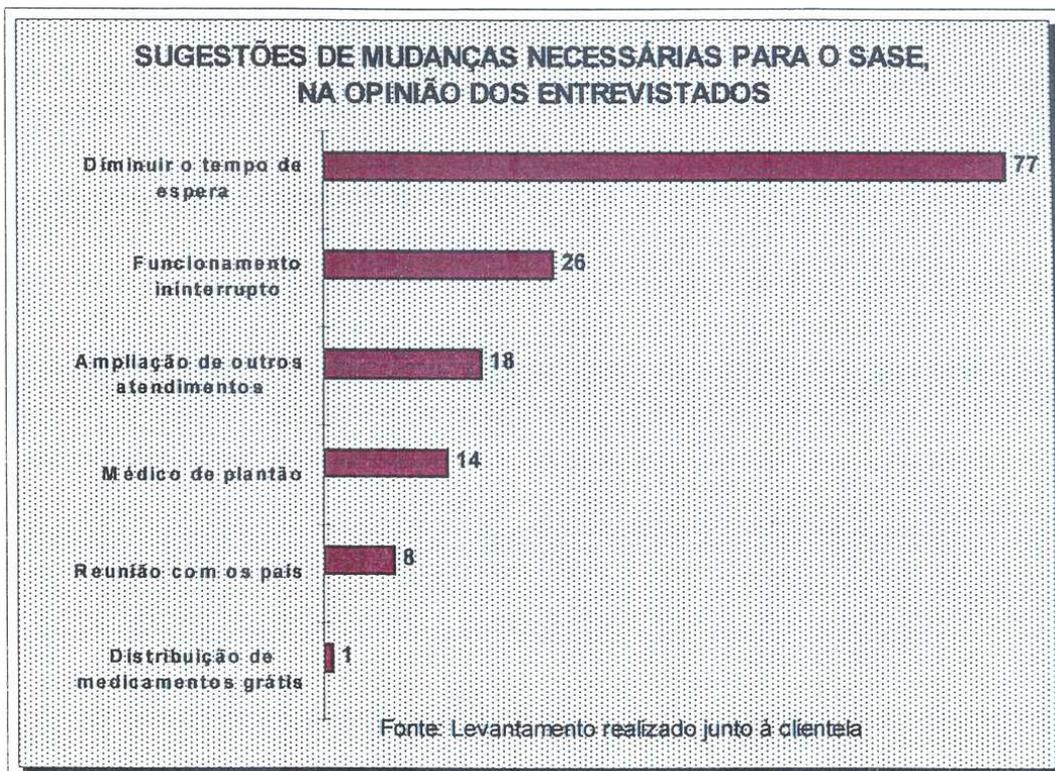
Na opinião majoritária dos entrevistados, o atendimento é o tipo de auxílio que o SASE pode oferecer. Entretanto, esclarecimento, encaminhamento e tratamento foram bem considerados. Ajuda e orientação foram os itens menos valorizados. É de se notar que esta avaliação deveria corresponder ao tipo de serviço utilizado pelo respondente, neste caso é de se pensar se ele teria utilizado todos os serviços para ter condições de os compararem.



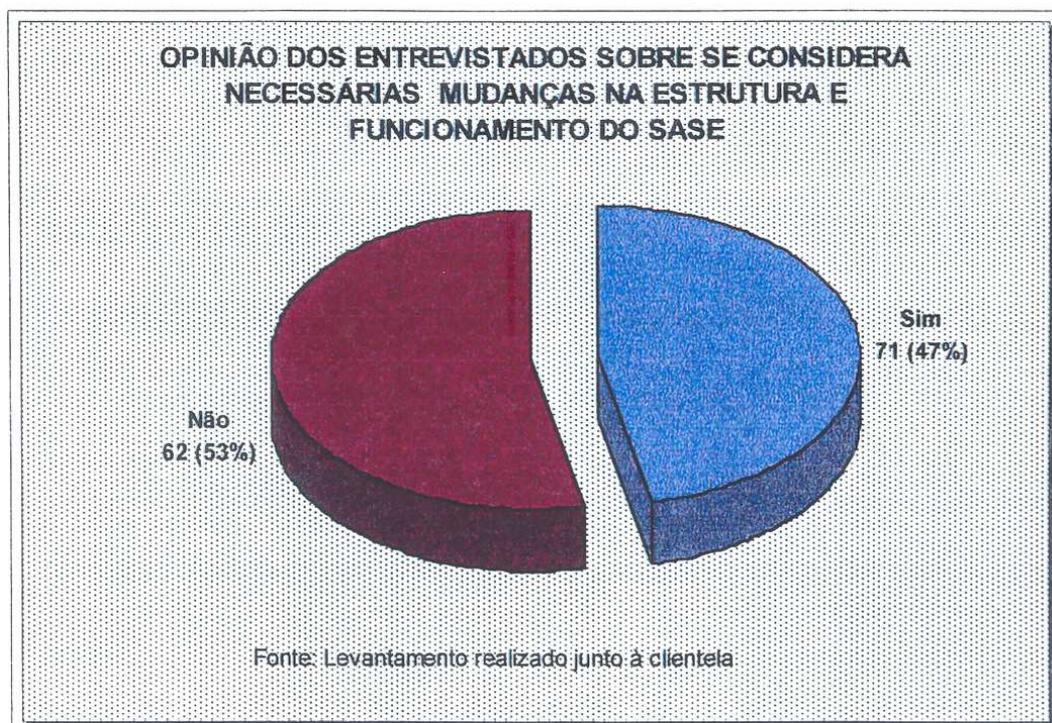
É significativo o número dos alunos que acham que precisariam diminuir o tempo de espera. Acrescida da opinião de que é preciso um funcionamento ininterrupto e de ampliação de outros atendimentos esta questão revela o interesse e a importância conferidos ao SASE.

Por outro lado, esta questão carece ser analisada com a anterior, pois há uma lógica entre elas, se sugerem mudanças é porque consideram que há necessidade dos serviços do SASE.

O gráfico abaixo é ilustrativo:



Em relação à necessidade de mudanças na estrutura e funcionamento do SASE a opinião dos entrevistados mostrou-se praticamente dividida em duas partes. Em todos os casos ficou evidente que um significativo percentual considera importante que se efetuem mudanças.



Ao longo desta pesquisa, procurou-se estabelecer uma categorização dos problemas apresentados pelos alunos da PUC/PR que procuram o SASE, a análise do material empírico permitiu delinear este perfil.

Em síntese, o usuário do SASE caracteriza-se predominantemente como alunos matriculados com menos de um ano na PUC/PR, prevalece o sexo feminino, sobressaindo a idade entre 18 e 21 anos. O Centro de Ciências Jurídicas comporta o maior número de usuários, tendo o de Ciências Agrárias e Ambientais, e o de Ciências Aplicadas a menor frequência.

A análise do material empírico evidenciou que as atividades preventivas secundárias foram as mais procuradas, entretanto a quase totalidade destes clientes possuíam problemas de saúde no sentido amplo. O período mais visitado ao serviço corresponde aos meses de início das aulas, março e agosto.

Em referência à avaliação ao SASE, ficou constatada sua importância, especialmente pelo atendimento. É significativo o interesse e a procura pelo Serviço de Assistência à Saúde do Estudante. Este serviço revelou-se de ajuda para os alunos solucionarem seus problemas pessoais de saúde, em seu sentido amplo.

Estas constatações, quando comparadas à luz da estrutura formal da Instituição, em que se verifica que o SASE está diretamente ligado à Pró-Reitoria Comunitária, sem nenhuma articulação com as demais atividades assistenciais nem com as acadêmicas, provocam alguns questionamentos de ordem organizacional.

É relevante a observação de que não há condições de resolver o problema de rendimento acadêmico pela falta de estrutura adequada, sem integração com outros órgãos.

Considerando-se como ESSENFED (1978.p.75) que *os assuntos estudantis são a síntese das ações do planejamento e ação para o desenvolvimento estudantil conjuntamente com aqueles que previnem, corrigem e ajudam a superar as dificuldades e carências existentes e que afetam o aluno como indivíduo, como membro de uma instituição e de uma comunidade*, deduz-se que uma integração mais efetiva do SASE com as demais atividades promoveria um melhor desempenho deste serviço.

Ao se pensar neste desempenho não se pode deixar de lembrar a afirmação de MONCADA (1987.p.24) de que *os serviços de assistência estudantil são atividades complementares ao processo educativo e que contribuem para o desenvolvimento do estudante como um todo, é onde cada um dos aspectos que o integram devem ser atendidos através de uma formação integral*.

A análise da estrutura organizacional da PUC/PR demonstra que, formalmente, o SASE não se articula aos demais órgãos da entidade. É pertinente levar em conta que se trata de um serviço que tem um custo para a instituição e que, ao contrário dos outros serviços à comunidade interna da PUC/PR, ele é de prestação gratuita, enquanto aqueles cobram uma taxa simbólica.

Entretanto, o que se assinala aqui é que o aspecto informal supera esta desarticulação evidenciada pelo aspecto formal da estrutura. Há portanto necessidade de se buscar uma explicação para este paradoxo, o que se faz mediante um suporte teórico sobre a cultura organizacional.

É fundamental para esta interpretação lembrar que o princípio de universalidade foi em sua origem e continua sendo a base da instituição universitária,

de sua missão cultural unificadora. Entendendo-se unidade na pluralidade. A Universidade Católica visa, primordialmente, à formação da pessoa integral, como base de uma visão global do universo e o cultivo das idéias gerais e dos princípios humanísticos. Portanto, a universidade deve ser o alicerce e a cúpula da cultura, como síntese e justificativa da unidade da espécie humana, acima de todas as diversidades raciais ou políticas.

Diante destas ponderações, é forçoso que se considere a necessidade de que todos os serviços, incluindo o SASE, estejam articulados para que a Instituição como um todo cumpra a sua missão de universalidade. A Universidade é uma organização responsável pela formação de recursos humanos de nível superior, devendo dirigir suas atenções aos estudantes em seus diferentes aspectos: intelectual, social e profissional. Somente deste modo ela é capaz de responder à necessidade de uma formação integral para que o universitário possa desenvolver melhor seu papel na sociedade e desfrute da cidadania que lhe cabe como membro dessa sociedade.

A análise dos dados revelou a necessidade de que a questão da saúde na PUC/PR seja reavaliada. De um lado, pelo que ficou evidenciado de suas limitações no cumprimento de sua missão, o atendimento à pessoa como um todo, e não apenas estrito à formação acadêmica. De outro, porque o SASE, na estrutura atual, não oferece condições para realizar seu desiderato, o atendimento ao aluno no aspecto da saúde em seu conceito amplo e contemporâneo, ou seja, a saúde como estado de equilíbrio entre a pessoa e o meio em que ela vive, como significado de qualidade de vida.

É ainda imprescindível que se discorra sobre o desencontro entre o formal e o informal na questão analisada. Participação formal é entendida como toda a atividade a que os serviços por força regimental, sob forma legal, está obrigado a realizar e percorrer as vias e trâmites impostos pela estrutura organizacional. Informal fica subentendido como todas as quebras desses limites. No caso do SASE percebeu-se a urgência de uma informalidade em suas atividades como modo de cumprir sua função com mais eficiência.

Efetivamente, tem-se claro que há necessidade de se refletir sobre a cultura organizacional. Neste ponto é válido retomar o referencial teórico como base para esta análise. Voltando às considerações de CARVALHO (1997) é preciso lembrar que atividades de ensino, pesquisa e extensão que compõem as universidades devem assumir as características de prestação de serviços e de assessoria e apoio técnico.

Por efeito, os planos e programas precisam estar sintonizados com as orientações, expectativas e interesses do mercado, bem como vinculados aos valores, missão, visão objetivos e estratégias da universidade como um todo. (Id. Ib.p.158)

Para que se torne mais efetiva a formação da pessoa como cidadão, há necessidade de reconhecer que os sistemas educacionais e as instituições de ensino superior precisam rever as soluções que têm buscado para a defasagem entre as demandas educacionais da sociedade contemporânea e o que a educação tem oferecido.

Reafirma-se, então, a necessidade de uma mudança de modelo na abordagem da problemática educacional superior e de sua gestão. Deve-se passar a uma ação da Universidades, especialmente a pertencente à Igreja Católica, mais voltada para o

aluno e sua problemática ocupacional e pessoal. Essa mudança de modelo implica em se ter uma Universidade e toda a sua estrutura acadêmica/administrativa concentrada a partir das realidades dos alunos e não da própria Instituição.

CONCLUSÃO

As análises desenvolvidas, ao longo deste estudo, permitem algumas considerações não apenas sobre o serviço de assistência à saúde do universitário, mas também em relação a aspectos de ordem administrativa da instituição universitária.

Antes de mais nada, convém explicitar que os objetivos desta pesquisa foram alcançados, pois, como foi apresentado no item anterior, estabeleceu-se uma categorização para os problemas dos usuários do SASE e verificaram-se as possibilidades e as limitações deste serviço na PUC/PR.

Assim como também se constatou o raio de influência das atividades deste serviço na vida pessoal e acadêmica dos alunos. Foi possível, portanto, concluir que o SASE coopera na permanência dos alunos na universidade, pois que ficou evidenciado serem seus usuários mais freqüentes precisamente os que estão por menos de um ano na Instituição. Entretanto, ficou claro que este serviço tem limitações em seu raio de ação, dado o modo como ele está atualmente inserido na estrutura da Instituição.

A problematização delineada ao início desta pesquisa centrou-se na questão das características das dificuldades apresentadas pelos alunos da PUC/PR, bem como em conhecer qual a possibilidade do SASE em colaborar para as devidas soluções como parte da Missão da Instituição. Neste momento, pode-se afirmar que ficou evidenciada a importância do SASE para auxiliar os alunos a solucionarem seus problemas físicos, no conceito amplo de saúde. Neste sentido, aponta-se especialmente a relevância do serviço de atendimento. Cabe ressaltar, contudo, que foi constatada a necessidade de mudança de modelo na abordagem da problemática educacional da Instituição, para que o SASE cumpra de modo mais efetivo sua função de auxiliar na qualidade de vida de seus usuários.

Considerando-se que a missão da PUC/PR se alicerça na idéia da plenitude da realização humana, é lógico concluir-se que os serviços de atendimento à saúde do estudante são parte integrante e indispensáveis à plena concretização da missão a que a Instituição se propôs, ou seja, a formação integral do jovem.

Esta afirmação foi demonstrada pela significativa procura pelos alunos aos serviços do SASE e reforçada por suas opiniões afirmativas ao questionamento apresentado como material de coleta de dados para esta análise.

Estas evidências concedem liberdade para se deduzir que o SASE é um instrumento de ação da administração da PUC/PR que pode auxiliá-la a cumprir parte de sua missão institucional. Portanto, o presente estudo evidenciou que o SASE, por meio de suas atividades, tem-se configurado não só como um serviço adequado para atender as expectativas de seus usuários, como também tem desempenhado um papel relevante no cumprimento da missão institucional.

Tanto a análise do material empírico quanto o referencial teórico revelaram a necessidade de um estudo mais aprofundado, em que não só o SASE, mas a instituição como um todo, seja permanentemente avaliada em sua cultura organizacional, dado que esta é um padrão de comunicação total dentro de uma comunidade, e, muitas vezes, algumas dimensões podem estar inadequadas para a época vivenciada.

Nesta perspectiva, vê-se a necessidade de que a Universidade esteja voltada para a formação humanística global dos alunos, mais abrangente e mais condizente com a construção da cidadania. Ela precisa ser o lugar por excelência do cultivo do espírito e do saber, mas também de onde se aprende a buscar qualidade de vida.

Uma análise sobre o papel de um serviço de atendimento à saúde do universitário é muito mais um momento para abrir questões do que de fechá-las conclusivamente. Mesmo assim, propõe-se uma reflexão sobre as funções desempenhadas pela Universidade no que diz respeito à formação integral da pessoa, não apenas do profissional, à realização de pesquisas e à prestação de serviços à comunidade, mas também do atendimento à saúde de seus alunos, em seu conceito mais amplo.

No atual contexto, em uma situação de crise e de mudança para uma nova ordem mundial que atinge toda a sociedade brasileira, a Universidade precisa redefinir as suas funções, reconhecer-se como parte destas circunstâncias e identificar o seu papel como elemento atuante para a superação desta conjuntura crucial.

Sublinha-se a necessidade de a Universidade legitimar-se na sua relação com a sociedade e na relação consigo mesma. Reafirma-se assim o reconhecimento de que a Universidade está vinculada ao presente histórico e não pode abstrair-se dele.

Diante das constatações, obtidas ao longo da análise e apresentadas na interpretação dos dados, cumpre-se fazer algumas recomendações à administração da PUC/PR:

- Institucionalizar o SASE formalmente, levando em consideração o tipo e o número de atividades desenvolvidas, proporcionando um grupo de profissionais que, de forma multidisciplinar consiga cooperar efetivamente para um melhor rendimento acadêmico.

- Valorizar, através de uma gerência administrativa, os projetos conjuntos (serviços, pró-reitorias, professor, aluno) que fortaleçam os alicerces da Instituição (humildade, amor, fé e confiança) compreendendo as possibilidades e assimilando seu próprio papel de instrumento mudança da sociedade.

- Viabilizar, por meio de uma gestão colegiada e participativa, a qualidade de vida, percutindo em toda comunidade acadêmica a relevância da questão.

Para concluir, enfatiza-se que a busca para o cumprimento dos objetivos e da missão da PUC/PR só acontece com a participação de todos os elementos desta organização e cada qual precisa desenvolver o aspecto de sua competência.

Assim, as funções de Ensino, Pesquisa e Extensão orientadas pelos princípios cristãos devem priorizar os seguintes aspectos:

ACADÊMICO – Proporcionar aos seus alunos acesso ao conhecimento , valorizando o processo ensino-aprendizagem , em busca da formação integral das pessoas .

SOCIAL -Disseminar a cultura e o conhecimento para a comunidade, por meio da pesquisa e da prestação de serviços, promovendo o progresso e o desenvolvimento social, e a dignidade da pessoa humana.

FUNCIONAL - Viver num clima de comunidade fraterna e solidária.

A PUC/PR precisa assumir uma autonomia, e com coragem enfrentar os problemas sociais e éticos internos, provendo serviços que atendam a essas questões. O SASE, como instrumento cooperador do ensino, cumpre a proposta institucional de formação integral do indivíduo, pois proporciona um espaço de ajuda e escuta de algumas das dificuldades e necessidades físicas e emocionais do aluno.

ANEXOS

ANEXO 1
QUESTIONÁRIO

QUESTIONÁRIO

I- Identificação

1.Sexo

M F

2.Idade

até 17 anos entre 18 e 21 anos entre 22 e 25

entre 26 e 29 entre 30 e 33 34 ou mais

3.Tempo na PUC/PR

1ano 2 anos 3 anos 4 anos 5 ou mais anos

4. Área de estudo

CCET CCBS CTCH CCJS CCAA CCSA

5.Horário de aula

matutino vespertino noturno matutino-vespertino

matutino-noturno vespertino-noturno

matutino-vespertino-noturno

II Informações específicas

6. Você faz uso do SASE ?

Nunca poucas vezes no semestre uma vez por semana

duas vezes por semana diariamente mais de uma vez ao dia

7. Você considera necessário algum tipo de ajuda para obter um melhor rendimento acadêmico ?

Sim Não

8. Considera adequado o SASE para ajudar no rendimento acadêmico?

Sim Não

9. Quando você tem problemas de rendimento acadêmico, você procura o SASE ?

Sim Não

10. Você considera necessária a atenção de especialistas quando se tem problemas de ordem pessoal ou psicológica?

Sim Não

11. Quando você tem problemas de saúde você vai ao SASE ?

Sim Não

Em caso positivo, como classifica o encaminhamento dado pelo SASE:

péssimo deficiente regular bom ótimo

12. Na sua opinião, como você qualifica o atendimento do SASE?

péssimo deficiente regular bom ótimo

13. Que tipo de auxílio você procura quando vem ao SASE ?

- ajuda tratamento encaminhamento atendimento orientação
 esclarecimento

14. Você considera necessário mudanças na estrutura e funcionamento do
SASE?

- Sim Não

15. Você poderia citar alguma mudança que considera necessária?

.....

ANEXO 2
FICHA GERAL



FICHA GERAL

IDENTIFICAÇÃO

Nome: _____
 Sobrenome: _____ Código: _____
 Endereço: _____ Turno: _____
 Nascimento: _____ Naturalidade: _____
 Estado Civil: _____ Telefone: _____
 Profissão: _____
 Parentesco:.....

ANTECEDENTES FAMILIARES

Doença do Pai:
 Doença da Mãe:
 Doenças: (Quanto; especificar doenças ou falecimentos)

 Doença do Avô:
 Doenças: (Quanto)
 Doenças: (especificar doenças e falecimentos)

ANTECEDENTES PESSOAIS

Partos – Condições de parto: p.n.t., cesária, com ou sem intercorrências:

 Tratamentos – Tratamentos médicos e, ou cirurgias anteriores:-

- HÁBITOS DE VIDA

Tabaco: Sim Não Quantos por dia _____ Há quanto tempo _____
 Consumo de bebida alcoólica: Sim Não Quantas vezes ao dia _____
 Período: M T N
 Medicamentos: Sim Não
 Automedica-se: Sim Não
 Nome da Medicação: _____

Trabalho: N.º de horas:

Período:

Importância: Há quanto tempo:

I – EXAME FÍSICO

Nome:

Causa da procura do Serviço

Data:

Atestado Quantos dias Consulta Aula de Educação Física Aula Normal Prova Dispensa

Outros:

Nome do Médico: CRM:

Queixa de Saúde / Pré-Consulta

PA=

F=

C=

Consulta de Saúde do Serviço ao Estudante:

Parecer:

Em caso de EMERGÊNCIA avisar e/ou encaminhar:

MÉDICOS:

HOSPITAIS: – Pronto-Socorro

– Psiquiátrico

– Maternidade

TERMO DE COMPROMISSO

Em caso do não preenchimento e/ou pela impossibilidade de contato com os médicos ou familiares, autozo ao Serviço de Assistência à Saúde do Estudante a tomar as providências que se façam necessárias.

Assinatura:

R. G.

Testemunha:

Testemunha:

ANEXO 3

FICHA DE EVOLUÇÃO



Pontifícia Universidade Católica do Paraná
SERVIÇO DE SAÚDE DO ESTUDANTE

PUC PR

FICHA DE EVOLUÇÃO

Nome: _____

Causa da procura do Serviço

Atestado

Aula de Educação Física

Prova

Quantos dias

Aula Normal

Dispensa

Data: ____/____/____

Consulta

Outros: _____

Nome do Médico: _____ CRM: _____

Queixa de Saúde/Pré-Consulta

Consulta de Saúde do Serviço ao Estudante:

Parecer:

Nome: _____

Causa da procura do Serviço

Atestado

Aula de Educação Física

Prova

Quantos dias

Aula Normal

Dispensa

Data: ____/____/____

Consulta

Outros: _____

Nome do Médico: _____ CRM: _____

Queixa de Saúde/Pré-Consulta

Consulta de Saúde do Serviço ao Estudante:

Parecer:

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABU-MEHRY, N. F. **O primeiro ciclo e os problemas de sua implantação e funcionamento.** In. Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras. Seminário, 9, Brasília, 1976.

ALBRECHT, KARL. **Revolução nos serviços.** São Paulo: Pioneira, 1992.

BALDRIDGE , J. et al. **Policy making and effective leadership.** Jossey-Bass Inc, 1983.

ARDILA, Rubén. **Orientación vocacional: la perspectiva latina-americana.** Universitas 2000, Venezuela, 1980.

BERCHEM, Theodor. **A missão da Universidade na formação e no desenvolvimento culturais: a diversidade na seio da Universidade.** Educ.Bras. Brasília, 1991.

BOURDIEU, Pierre. **A economia das trocas simbólicas.** São Paulo: Perspectiva, 1989.

BRANDÃO, Euro. **O relacionamento da Universidade com a sociedade.** In: A gestão da Universidade brasileira: a visão dos reitores de Piracicaba: Unimep, 1995.

_____. **Universidade e transcendência.** Curitiba: Champagnat, 1996.

BUARQUE, Cristovam. **A aventura da Universidade.** São Paulo: UNESP, 1994.

BREUR, Senta Essenfed de. **El estudiante y su circunstancia . Los servicios de atención al estdiante, un subsistema para el desarrollo en la educación superior Venezolana.** Equinocio, Universidad Simón Bolívar, Caracas: 1978.

CANESQUI, Ana Maria. **Dilemas e desafios das ciências sociais na saúde coletiva.** São Paulo, Hucitec-Abrasco,1995.

CARRIER, Hervé. **Revolução cultural e educação .** Curitiba: Champagnat, s.d.

CARVALHO, M.L.R da Silva. **A função do orientador educacional.** São Paulo: Cortez, 1979.

CARVALHO, G.I. e SANTOS, Lenir. **Comentários à lei orgânica da saúde (leis 8.080/90 e 8.142/90) sistema único de saúde.** 2. ed. São Paulo. Hucitec,1995.

CARVALHO, H. M. **As organizações universitárias e o processo de decisão** In: FINGER, A .P. **Gestão de universidades. Novas abordagens.** (Org.) Curitiba Champagnat, 1997.

COHEN, M.D. e MARCH, J.G. **Leadership and ambiguity: the american college president.** New York; Mc Graw Hill,1974.

COPE, R. **Strategic planning, management and decision making.** Washington, D.C.American Association for Higher Education Report. 9,1981.

FINGER, Almeri Paulo. **Construindo uma Universidade.** In. **Temas de administração universitária.** Florianópolis: UFSC, 1991.

_____. (Org.) **Universidade: organização, planejamento e gestão.** Florianópolis: UFSC, 1988.

_____. **A gestão universitária no Brasil: a busca de uma identidade.** In: FINGER, A. P. **Gestão de universidades novas abordagens.** Curitiba: Champagnat,1995.

- FREITAS, Marta Afonso et al. **Conceitos básicos da gerência da qualidade total na educação.** In. BARBOSA, E. F. et al. **Gerência da qualidade total na educação.** Belo Horizonte. UFMG, 1994.
- GARCIA, R.L. **Orientação educacional: o trabalho na escola.** São Paulo, Loyola, 1990.
- GOLDBERG, M. A. . **A Orientação e Universidade.** São Paulo, 1969. Tese, Doutorado, Universidade de São Paulo.
- GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar .**Rio de Janeiro: Record, 1997.
- GOOD, William J. e HATT, Paul K. **Métodos em pesquisa social.** 4. ed. São Paulo: Nacional, 1972.
- HAMPTON, David R. **Administração contemporânea.** São Paulo: Makron Books, 1992.
- JOÃO PAULO II. **Sobre as universidades católicas.** Petrópolis, R.J.: Vozes, 1990.
- JOHNSTONE, Bruce. **A orientação dos estudantes e suas conseqüências.** In. **O direito à educação e o acesso ao ensino superior.** Fortaleza: UFC, 1984.
- JONES, Arthur J. **Princípios de orientação educacional .** Rio de Janeiro: Forense, 1977.
- JURAN, J. M. e GRYNA, Frank M. **Controle da qualidade em diferentes sistemas de produção.** São Paulo: Makron Books, 1993.
- LANZILOTTI, Vivone de Souza. **Reengenharia: uma alternativa para a questão da coordenação dos cursos de graduação.** In: FINGER, A P. (Org). **Gestão de universidades. novas abordagens .** Curitiba: Champagnat, 1997.

LAZARUS, Richard S. **Personalidade e adaptação**. Rio de Janeiro: Zahar, 1979.

LEWIS, R. G. e SMITH, D. H. **Higher education**. Delray Beach, Florida: Lucie Press, 1994.

LUCKESI, Cipriano. Et al. **Fazer Universidade: uma proposta metodológica**. São Paulo. Cortez, 1996.

LÜCK, Heloísa. **Planejamento em orientação educacional** . 2.ed. Petrópolis: Vozes, 1983.

MAIOCHI, Neusa Fátima. **As organizações universitárias e o processo de decisão**. In. FINGER. A .P. **Gestão de universidades. Novas abordagens**. Curitiba. Champagnat, 1997.

MARCH, J. G. e OLSEN, J. P. **Ambiguity and choice in organizations**. Bergen: Norway, 1976.

MARITAIN Apud CARRIER, op.cit.

MARTIN, James. **A grande transição**. São Paulo: Futura, 1996.

MEYER, J. M. et al. **Instructional dissensus and institutional consensus in schools**. In. **Environments and organizations**. San Francisco: Jossey-Bass, 1978.

MEYER Jr., Victor. **Planejamento estratégico: uma renovação na gestão das instituições universitárias**. In. **Temas de administração universitária**. Op. Cit.

MEYER, J. W. e ROWAN, B. **The structure of education organization**. In. **Environments organizations**. San Francisco: Jossey-Bass, 1978.

MEZOMO, João Catarin. **Qualidade nas instituições de ensino**. São Paulo: CEDAS, 1993.

_____. **Educação e qualidade. A escola volta às aulas**. São Paulo: J. C. Mezomo, 1994.

MONCADA, Eugenia Rosa Alvarenga. **Los servicios de asistencia estudiantil y orientacion academica en la Universidad Federal de Santa Catarina**. (Dis. de Mestr.) Florianópolis, UFSC:1987.

MORAES, J.L.B. **O direito da saúde**. Saúde em debate, Ver do Centro Brasileiro de Estudos de Saúde. N. 51. Junho/1996.

MOSER, L. E. & MOSER, R.S. **Assessoriamiento y orientacion**. Buenos Aires: Paidós, 1968.

MUUSS, Rolf E. **Teorias da adolescência**. 5. ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1966.

OLIVEIRA, Maria Rita. (Org.) **Didática: rupturas, compromisso e pesquisa**. Campinas: Papirus, 1993.

OLIVEIRA, Djalma de P. R. **Excelência na administração estratégica. .A competitividade para administrar o futuro das empresas**. São Paulo: Atlas, 1993.

OLIVEN, A C. **A paroquialização do ensino superior - classe média e sistema educacional no Brasil**. Petrópolis: Vozes, 1990.

ROGERS, C.R. **Liberdade para aprender**. 2.ed. Belo Horizonte: Cortez e Moraes, 1978.

SANTOS, Oswaldo de Barros. **Orientação e desenvolvimento do potencial humano**. São Paulo: Biblioteca Pioneira da Administração e negócios, 1978.

_____. **Psicologia aplicada à orientação e seleção profissional.** 8. ed. São Paulo: Pioneira,1980.

SELLTIZ e outros. **Métodos de pesquisa nas relações sociais.** São Paulo: EDUSP,1974

SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO UNIVERSITÁRIA.
Florianópolis : 1971.

SILVA, Clóvis L. M. **Modelos burocrático e político e estrutura organizacional de universidades.** In. **Temas de administração universitária.** NUPEAU. Florianópolis:UFSC,1991.

SOUZA, Ingrid S. **Problemas e necessidades dos estudantes de graduação da Universidade Federal do Rio de Janeiro com vistas à organização de serviços de orientação.** Rio de Janeiro, 1978. Dissertação Mestrado. FGV.

STROUP, Herbert. **Bureaucracy in higher education.**_New York: free-Press,1996.

UNESCO. **Ensino superior na sociedade contemporânea.** Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos. 50(111):176-87 jul/set. 1968.

VAHL, T. R. **Estrutura e gerenciamento das universidades brasileiras.** In. **Temas de administração universitária.** NUPEAU. Florianópolis:UFSC,1991.

WAHRAFTIG, Rosana M. de Campos. **Necessidades de alunos universitários. subsídios para um programa de orientação.** Curitiba: UFPR,1985. (Dissertação de Mestrado).

WEICK, K. E. **Educational organizations as loosely coupled systems.** Administrative Science Quartely, 21 (1),1976.