



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL
CAMPUS DE CERRO LARGO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL**

MARCIELE MARQUES

**CONFLITOS DOCENTES: A NECESSIDADE DA ORIENTAÇÃO
EDUCACIONAL NA INTERAÇÃO ENTRE PROFESSORES**

CERRO LARGO

2017

MARCIELE MARQUES

**CONFLITOS DOCENTES: A NECESSIDADE DA ORIENTAÇÃO
EDUCACIONAL NA INTERAÇÃO ENTRE PROFESSORES**

**(CONFLICTOS DOCENTES: LA NECESIDAD DE LA ORIENTACIÓN
EDUCACIONAL EN LA INTERACCIÓN ENTRE LOS PROFESORES)**

Trabalho de conclusão de curso de Pós-graduação em Orientação Educacional apresentado como requisito para obtenção de grau de Orientador Educacional da Universidade Federal da Fronteira Sul.

Orientador: Prof.º Me. Luiz Fernando Gastaldo

CERRO LARGO

2017

CONFLITOS DOCENTES: A NECESSIDADE DA ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL NA INTERAÇÃO ENTRE PROFESSORES

Marciele Marques¹

LuísFernando Gastaldo ²

RESUMO:

O Orientador Educacional faz parte do grupo de gestão na escola, sendo um profissional que trabalha juntamente com a equipe diretiva na possível resolução de conflitos ligados aos alunos, e pouco interage com os professores e os conflitos advindos destes. Nesse contexto, é possível perceber que foi, historicamente, concebida que o Orientador Educacional deve atuar diretamente ao estudante, e pouco mencionado sua atuação para com os docentes. Em decorrência das grandes mudanças que estão ocorrendo nas escolas e com os alunos, ensinar hoje está para além da sala de aula, está para o convívio entre as partes que compõem o âmbito escolar, está para a interação e um novo olhar para os sujeitos desse processo. Dessa forma, surge o interesse em analisar a atuação do Orientador Educacional diante dos conflitos entre professores, reiterando que é imprescindível uma reavaliação do papel do orientador, remetendo para a necessidade de um trabalho também voltado para todos os sujeitos envolvidos na interação ensino-aprendizagem.

Palavras-chave: orientação educacional; professores; conflitos.

1 INTRODUÇÃO

A escola de hoje tem passado por transformações e seu papel tem se alterado ao longo dos anos. Sendo assim, o profissional e a comunidade educacional necessitam repensar e qualificar suas práticas, muitas concepções se tornaram ultrapassadas, novas perspectivas e possibilidades precisam ser lançadas.

1. Pós-graduando do Curso de Especialização em Orientação Educacional pela Universidade Federal da Fronteira Sul /Campus Cerro Largo. E-mail: marcielemarques@hotmail.com;

2. Professor orientador: Prof. Me. Luís Fernando Gastaldo Docente da Universidade Federal da Fronteira Sul - Cerro Largo – RS. E-mail institucional: lfkastaldo@uffrs.edu.br

Partindo desse pressuposto, a realidade dos profissionais docentes, bem como do orientador educacional também requer novas concepções. Com o advindo das mudanças, os sujeitos envolvidos na mediação de ensino-aprendizagem devem além de refletir, buscar meios para cumprir seu papel de educar, bem como para solucionar os possíveis conflitos que esta evolução poderá acarretar.

Ensinar hoje está para além da sala de aula, está para o convívio entre as partes que compõem o âmbito escolar, está para a interação, um novo olhar e uma nova prática voltada para os sujeitos desse processo. Dessa forma, surge o interesse em analisar a atuação do Orientador Educacional diante dos conflitos entre professores. Afinal, existem conflitos entre os docentes? O Orientador Educacional atua diretamente ou indiretamente ao professor? Assim é preciso reestruturar o conceito de como a Orientação Educacional foi concebida até hoje.

Segundo Pimenta apud Pascoal, Honorato e Albuquerque, 2006:

[...] a orientação educacional teve origem, aproximadamente, em 1930, a partir da orientação profissional que se fazia nos EUA. No Brasil, a orientação educacional mostrou-se válida na ordenação da sociedade brasileira em mudança na década de 1940 e incluía a ajuda ao adolescente em suas escolhas profissionais. A autora mostra que a primeira menção a cargos de orientador nas escolas estaduais se deu pelo Decreto n. 17.698, de 1947, referente às Escolas Técnicas e Industriais. (PIMENTA , 1988)

Ainda segundo as autoras, as Leis Orgânicas de Ensino referentes ao período de 1942 a 1946 faziam alusão à Orientação Educacional, mas sem cursos específicos. Já em 1958, o MEC regulamentou provisoriamente o exercício da função, bem como o registro da mesma. Entretanto somente em 1961, através da LDB 4024 veio a ser regulamentada a formação do Orientador Educacional. Assim, depois de alguns ajustes e novas regulamentações a LDB dá um novo sentido ao ensino de 1^o e 2^o graus, fazendo com que o profissional se ocupasse também do aconselhamento vocacional. Desde então se discutiu sobre a real função do Orientador Educacional. Desde 1961, o orientador educacional tinha como foco trabalhar com os alunos, pois assim havia sido instituído pelo que podemos chamar de cultura organizacional da escola, esquecendo-se dos conflitos recorrentes com professores ou entre estes, entretanto essa cultura não foi assim discriminada, sendo ampla e de pouco conhecimento por esse profissional.

[...] atuação da Orientação Educacional por fazer parte do âmbito escolar, através da observação, da análise de contextos que ocorrem no espaço escolar, exige que este profissional conheça a cultura organizacional da escola. Para que o Orientador Educacional de uma escola possa realizar seu trabalho em busca de uma educação de qualidade, deve conhecer com total domínio a cultura a qual rege a organização da escola em que atua. Ou seja, deve conhecer seus valores, suas crenças, sua história, seus heróis para que possa da melhor maneira orientar os professores em seu trabalho e dificuldades, assim como fornecer aporte para as necessidades dos alunos [...] (CAZELA, 2007)

Para, Pascoal, Honorato e Albuquerque (2006), em 1980 a Orientação Escolar passa a ser repensada, seus pressupostos teóricos rediscutidos. O orientador começa a atuar em muitos momentos da escola, preocupando-se com o processo de ensino-aprendizagem. Originando-se, então uma nova visão da orientação educacional.

O papel da Orientação Educacional (OE) dentro da escola passa a ser de grande importância alcançando assim, todos os segmentos pertencentes ao âmbito educacional.

Segundo Martins (1984) apud Bugone, Dalabetha e Bagnara (2016, p. 2):

A Orientação Educacional (OE) é um processo organizado e permanente que existe na escola. Ela busca a formação integral dos educandos (este processo é apreciado em todos seus aspectos, tido como capaz de aperfeiçoamento e realização), através de conhecimentos científicos e métodos técnicos. A Orientação Educacional é um sistema em que se dá através da relação de ajuda entre Orientador, aluno e demais segmentos da escola; resultado de uma relação entre pessoas, realizada de maneira organizada que acaba por despertar no educando oportunidades para amadurecer, fazer escolhas, se autoconhecer e assumir responsabilidades (MARTINS, 1984, p. 97).

Entretanto, ao longo dos anos esse papel passou e ainda passa por transformações, mudanças essas necessárias para uma adequação às novas

necessidades sociais advindas de um novo tempo. Hoje, porém, o papel desempenhado por esse profissional é outro, está voltado para a aproximação da comunidade escolar e comunidade social, sendo que sua atuação não mais se limita ao estudante.

Nessa perspectiva, Miriam Pascoal nos diz:

Cabe a ele promover a integração e a articulação entre todos os segmentos que compõem a comunidade escolar: direção, equipe técnica, professores, alunos, funcionários e famílias, visando a construção de um espaço educativo ético e solidário. (PASCOAL, 2005/2006).

Com a reestruturação a Orientação Educacional passa a ter como função ainda, estabelecer assistência pedagógica didática aos professores para obter-se um ensino de qualidade, auxiliando-os a compreender situações de aprendizagem ou de conflito, monitorando a prática pedagógica através da reflexão e investigação.

Para as autoras, apud Bugone, Dalabetha e Bagnara, 2016, o papel do OE no ambiente escolar é de realizar a mediação, ser um profissional que procura desenvolver seu trabalho de forma não fragmentada, com ações voltadas para potencialização da função da escola enquanto instituição, a função do professor enquanto mediador de conhecimentos, e do aluno enquanto protagonista do processo de ensino e aprendizagem e a razão de ser da escola.

Para Pascoal, Honorato e Albuquerque (2008), cabe ao orientador educacional da escola participar da construção coletiva de caminhos para o bom desenvolvimento pedagógico, bem como integrar todos os segmentos que compõem a comunidade escolar.

Ainda segundo as autoras:

O OE está sendo cada vez mais requisitado no contexto escolar, mediante os problemas que as escolas têm enfrentado como indisciplina, conflitos familiares, auxílio aos professores para lidar com

educandos/famílias/dificuldades na aprendizagem e para auxiliar a dar conta das funções que a escola tem assumido na atualidade. O mesmo precisa trabalhar buscando o desenvolvimento integral do estudante, sendo o mediador entre os professores, funcionários, estudantes e sociedade, promovendo uma melhor convivência dentro e fora da escola, procurando mostrar que a função da escola é ensinar (socialização secundária) e não educar (socialização primária), descobrindo novos métodos que possam auxiliar nas dificuldades dos estudantes. (PASCOAL, HONORATO E ALBUQUERQUE, 2006)

De forma geral cabe ao orientador educacional da escola participar da construção coletiva de caminhos para o bom desenvolvimento pedagógico dos alunos, trabalhando de forma genérica com todos os segmentos, diga-se, que todos os segmentos envolvem todos os sujeitos atuantes no local. Sendo assim, o orientador educacional pode e deve auxiliar os professores na resolução de seus conflitos, lembrando que este também faz parte da comunidade escolar.

2 O PROFESSOR NO CONTEXTO HISTÓRICO

Segundo, Costa, Silva, Bessa e Caldas (s.d.), o ofício de professor, segundo muitos historiadores, é anterior às primeiras instituições educadoras e ao desenvolvimento da escrita. A importante função de repassar aquilo que era considerado interessante, fez com que o ser humano produzisse as mais variadas maneiras de se relacionar com o mundo que o cerca. Assim, a educação sofreu mudanças constantes até os dias atuais. Embora os processos relacionados à educação variassem de uma sociedade para a outra, a figura do professor sempre esteve à frente desses processos, e pode-se dizer que o professor era a figura central do processo de ensino- aprendizagem, sendo valorizado e influenciado pela religiosidade.

Ainda segundo as autoras, já no Brasil, os portugueses trouxeram membros da Companhia de Jesus com o objetivo de converter os índios ao cristianismo,

ensinando aos nativos saberes básicos, como ler e contar, pois a alfabetização era o caminho mais propício para catequisar e fazer valer a Igreja Católica. Com o passar dos anos era preciso uma autorização do Estado para lecionar, onde as pessoas, acima de 30 anos, com comportamento moral e ético, com conhecimento básico acerca do que ensinar estariam aptas. No Brasil, a primeira instituição de preparação de professores no Brasil foi instalada a partir de 1820.

No século XIX, com uma acentuada expansão escolar, e uma procura social cada vez mais forte, ressurgem preocupações e críticas com relação à educação e ao ensino. Neste contexto ocorre a criação de instituições de formação, das quais se destacam as escolas normais, instituições que representam uma conquista importante do professorado e contribuem para o processo de profissionalização da atividade docente.

As estudiosas mencionam ainda, que o ensino normal passa a entrar em decadência e desprestígio, e foi a sua reformulação que resultou no surgimento do curso de Habilitação Específica para o Magistério, porém, esse curso não foi capaz de acabar com o desprestígio dos cursos de formação de professores. Com a promulgação da Lei n. 5.692 em 1971, o ginásio e o primário são unidos e formam o ensino de primeiro grau com duração de oito anos. Dessa forma, era preciso de professores para atuar nessas séries do ensino fundamental, mas esses professores precisavam ter uma formação como bacharéis em letras, história, matemática, ou outras. Em decorrência disso, ocorre uma precariedade de formação de profissionais, assim, na tentativa de adequar a formação dos professores, o Ministério da Educação e Cultura (MEC), cria os CEFANS (Centros Específicos de Formação e Aperfeiçoamento do Magistério).

Segundo elas, no século XIX, com a proclamação da Independência, há um crescimento de escolas superiores no Brasil, e houve tentativas de criar a primeira universidade no país. A implantação do ensino superior no Brasil surge a partir de 1908, com a chegada da Família Real (expulsos de Portugal pelos franceses). Nesse período, eram necessários profissionais que atendessem as principais necessidades: educação, saúde e infraestrutura. Assim, a solução considerada adequada e pertinente pela coroa foi a criação de escolas voltadas para a formação de oficiais, médicos e engenheiros, com uma educação superior.

Dessa forma, a primeira universidade a surgir, de fato, e ter continuidade, foi a Universidade do Rio de Janeiro. Durante o governo de Getúlio Vargas, ocorre um crescimento no número de instituições universitárias pelo Brasil, entretanto a partir de 1964, com a instauração do regime militar, o cenário nas universidades passa a sofrer rigorosas mudanças. Avançando nos anos 70 com uma expansão do ensino superior pelo país, pois nessa época passa a haver uma exigência de melhor qualificação profissional, decorrente do avanço do capitalismo.

Durante esse longo período de adaptações e mudanças na educação, o professor foi tomando forma e se empoderando de seu lugar no mundo. Com isso o profissional, passou a ser respeitado e considerado um mediador de conhecimentos, conhecimentos estes adquiridos com estudo, dedicação e empenho.

Para melhor explicar essa evolução vejamos o que se entende, hoje, por professor, segundo Tardif (2007, p.23):

[...] um professor de profissão não é somente alguém que aplica conhecimentos produzidos por outros, não é somente um agente determinado por mecanismos sociais: é um ator no sentido forte do termo, isto é, um sujeito que assume sua prática a partir dos significados que ele mesmo lhe dá, um sujeito que possui conhecimentos e um saber-fazer provenientes de sua própria atividade e a partir dos quais ele a estrutura e a orienta.

Nessa perspectiva, compreende-se que o professor faz parte de um dos segmentos da escola como alguém que ensina, que rege, que tem liberdade para assumir essa mediação, sendo, portanto primordial para que o processo de ensino ocorra de forma satisfatória.

3 O PROFESSOR E O ORIENTADOR EDUCACIONAL: ESSA MEDIAÇÃO EXISTE?

Para Sousa e Silva (2006)

A escola apresenta-se como local privilegiado de socialização e, portanto, propício ao desenvolvimento de sentimentos, afetos e emoções que podem em determinado momento gerar conflitos em que o diálogo cotidiano não seja capaz de solucionar. Quando isso ocorre percebe-se a necessidade de que sejam tomadas providências para que essa situação conflituosa não se deteriore vindo a tornar-se um ato de violência.

Assim, Matos (2005) nos diz que, o educador consciente assume como sua luta a realização das possibilidades de a escola se adequar aos interesses reais das classes populares, se incorporado à luta para a construção de uma escola melhor, onde os alunos se tornem sujeitos críticos e pensantes, onde os conflitos sejam sanados totalmente ou então, amenizados. Atualmente a escola exige que o professor se desdobre em diversas tarefas que nem sempre sabe ou pode cumprir da melhor e mais correta forma. Para além das aulas pede-se ao professor para desempenhar diversas tarefas, reservar tempo para programar, avaliar, reciclar-se, orientar os alunos e atender os pais, organizar atividades, assistir a seminários e reuniões de coordenação. Pede-se, enfim, ao professor que domine uma série de diferentes papéis para os quais não está sequer minimamente preparado. Sendo assim, dentro desse contexto e dessas adversidades, por vezes, os próprios educadores tendem a conflitos, seja consigo mesmo ou com colegas de trabalho.

Para, SILVA, 2011 “ professor é o profissional que trabalha com o ser humano, cuida, portanto do desenvolvimento do outro e tem como objetivo a aprendizagem [...]”, e quando não alcançam os objetivos propostos, são criticados e acabam frustrados ou até doentes. Para ela, a relação afetiva do professor com o aluno é essencial para que tais objetivos sejam alçados, entretanto quando isso não acontece a negatividade e a crítica sobre os alunos prevalecem e surge então, a crise profissional, ao que a autora denomina *Burnout*.

Segundo Silva (2011):

Burnout, portanto é o sofrimento do profissional diante do dilema entre o que pode realmente fazer e o que efetivamente consegue fazer. Neste dilema encontra-se a raiz de suas angústias e de sua dor. O professor adocece e pode até desistir da profissão.

Desse modo, o professor tende a padecer desse mal, e sim necessitar de auxílio e/ou ajuda. Para Silva, 2016, “é necessário cuidar do educador para que ele possa manter o equilíbrio, a lucidez e não desistir da luta”. Esse mal-estar docente leva ao estresse e ao esgotamento, ocorrendo então às rupturas e conflitando as relações.

A OE necessita compreender que no processo de ensino-aprendizagem estão em jogo inúmeras relações: relação professor-aluno, alunos-alunos; aluno-direção, direção-professor, professor-professor, professor-orientador, dentre outras. Entretanto, quando uma delas não está fluindo de maneira satisfatória pode ocorrer uma ruptura na relação aluno-conhecimento, bem como processos de conflitos entre os próprios educadores.

Nessa perspectiva adentro em uma relação pouco investigada e discutida que é a relação professor-professor, pode-se perceber, através de um processo de conhecimento individual, com certeza, que inúmeras são as vezes que essas relações estão submergindo em detrimento ao individualismo, competição, contradição.

Deveria ser função básica da OE a socialização do saber docente, o estímulo a troca de experiência entre professores, a discussão direta com o docente sobre determinados assuntos, seja em momento definido ou quando ações advindas desse profissional o façam como necessário o diálogo.

Que sentido tem a OE, quando se menciona que deve interagir com todos os segmentos da escola, e não discute, debate ou soluciona problemas aparentes dos docentes? Se os conflitos entre professores estão explícitos diariamente, devem ser reestabelecidas as relações entre professor e orientador educacional a fim de criar uma integração e reverter o processo conflituoso.

Há de se concordar que o professor enquanto profissional está se proletarizando pela perda salarial, perdendo sua competência profissional, entre outras coisas. Entretanto, pouco se direcionam reuniões, estudos e orientações para tal profissional, de forma que também o orientador educacional pouco se volta para tal profissional. Não por falta de vontade ou então por comodismo, mas por estar culturalmente subentendido que o professor não condiz com conflitos por ser aquele que perpassa o conhecimento, devendo se portar de forma superior a tudo e todos. E se um professor não se relaciona bem com o colega? Se eles discutem e não são

notados? Será que o trabalho fluirá de mesma maneira? Será que o rendimento no processo de ensino- aprendizagem será o mesmo?

O papel do Orientador deveria estar muito mais relacionado a promover reflexões na escola a respeito de seus alunos e professores, das suas relações, dos problemas encontrados na escola e no seu entorno (comunidade), do currículo e dos objetivos de cada profissional. Assim poderia participar de maneira mais atuante com os professores, ouvindo-os, questionando-os e buscando o que está atrás de um olhar triste, de uma negação de cumprimento, de um sorriso.

Ao longo dos anos o papel do profissional da orientação foi voltado para o educando, que até então era considerado o sujeito principal do processo educacional, entretanto como já mencionado os professores ou mediadores do conhecimento vem, também apresentando conflitos entre os próprios que em inúmeras vezes não são de conhecimento da gestão escolar, ou passam despercebidos pelos agentes desse processo, ou seja, todos os envolvimento no âmbito escolar. Existe uma dificuldade para os docentes compartilharem seus problemas com os pares, e com isso não sendo possível resolvê-los. Garantir que todo e qualquer sujeito que participe da escola tenha um momento com o Orientador é primordial para que se construa uma relação de confiança e parceria, para então administrar novos pontos de vista, incorporar ou prever novas ações.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Refletindo acerca da formação e das atribuições do orientador educacional pode-se evidenciar o quanto é importante e imprescindível o seu papel na escola, com os alunos, e não menos com os docentes.

Nesse sentido, é importante que seja repensado e reavaliado a atuação do profissional da Orientação Educacional, visto que, seu trabalho, desde o surgimento da profissão, se volta exclusivamente para os conflitos entre alunos, e pouco se discute sobre o auxílio aos docentes. A cultura organizacional dos âmbitos escolares não impõe esse trabalho, ao contrário, ela pode e deve ser modificada, viabilizando

um processo amplo de interação entre o orientador educacional e todos os sujeitos diretamente ligados aos conflitos escolares.

Sendo assim, para que se alcance uma escola de qualidade é preciso que todos estejam comprometidos com a educação, sempre pensando nos estudantes como os principais sujeitos deste processo, como seres únicos, que têm muito para aprender e também para ensinar, mas não esquecendo que para que o processo de ensino-aprendizagem ocorra de maneira satisfatória o professor tem que atuar de forma coerente e prazerosa. Portanto, necessita-se da atuação do profissional da Orientação Educacional junto aos docentes e para eles, visto que, seu trabalho, hoje, se volta exclusivamente para os conflitos entre alunos, e pouco se discute sobre o auxílio aos demais profissionais que fazem parte da escola. Torna-se extremamente necessário essa mudança da cultura organizacional de que somente o aluno é parte conflitante, os professores com toda sua bagagem, cobranças e sobrecarga de afazeres são seres infinitamente conflitantes, e de várias vezes as críticas surgem, pois o trabalho docente não atinge índices satisfatórios, entretanto os diálogos não ocorrem para que tudo seja explicitado. Para finalizar, o Orientador Educacional, pode e deve quebrar o paradigma de que o aluno será sempre o centro dos conflitos, existindo outros sujeitos envolvidos nesse processo poderá sim existir outros seres singularmente vulneráveis aos problemas. Orientar é agir no todo.

RESUMEN:

El Orientador Educativo forma parte del grupo de gestión en la escuela, un profesional que trabaja junto con el equipo directivo en una posible resolución de conflictos ligados al alumnado, y poco interactúa con profesores y conflictos derivados de éstos. En ese contexto, es posible percibir que fue, históricamente, concebida que el Orientador Educativo debe actuar directamente al estudiante, y poco mencionado su actuación para con los docentes. En la corriente de las grandes mudanzas que están ocurriendo en las escuelas y con los alumnos, enseñar hoy está más allá del aula, está para la convivencia entre las partes que componen el ámbito escolar, está para la interacción y una nueva mirada hacia los sujetos de este proceso. De esa forma, surge el interés en analizar la actuación del Orientador Educativo ante los conflictos entre profesores, reiterando que es imprescindible una reevaluación del papel del orientador, remitiendo para una necesidad de un trabajo también orientado hacia todos los sujetos involucrados en la interacción enseñanza-aprendizaje.

Palabras - clave: Orientación Educacional; profesores; conflictos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAZELA, Graziela Francine. **A teoria e prática da orientação educacional: Um estudo de caso.** Universidade Federal de São Carlos: Centro de Educação e Ciências Humanas – curso de Licenciatura em Pedagogia, 2007.

BUGONE, Ana Claudia, DALABETHA, Andiara, BAGNARA, Ivan Carlos. **O orientador educacional e seus desafios no contexto escolar.** Revista de Educação do Ideau, vol.11, 2016.

COSTA, Francisca Thais Pereira, SILVA, Maria Miraíre Pereira, BESSA, Valkiria Tatiane Pereira e CALDAS, Iandra Fernandes Pereira. **A história da profissão docente: imagens e autoimagens.** Curso de pedagogia- CAMEM/UERN, s.d.

JAMIL, Carlos Roberto. A Formação Docente e a Educação Nacional. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/ldb_Art64.pdf. Acesso em 15 de março de 2017.

MATOS, José Artur. O papel do professor na actualidade, 2005. Disponível em: http://www.josearturmatos.eu/textos-docs/papel_professor.pdf. Acesso em 15 de março de 2017.

PASCOAL, Miriam. **O Orientador Educacional no Brasil: uma discussão crítica.** Revista Poesis, volume 3, 2005/2006.

PASCOAL, Miriam, HONORATO, Eliane Costa, ALBUQUERQUE, Fabiana Aparecida de. **O Orientador Educacional no Brasil.** Educação em Revista: Belo Horizonte, 2008.

SILVA, Maurina Passos Goulart Oliveira da. **A silenciosa doença do professor: Burnout, ou o mal estar docente.** Universidade de Ribeirão Preto, Campus Guarujá, 2011.

TARDIF, M. Saberes docentes e formação profissional. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2007