




# **A ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19 NO DISTRITO FEDERAL**

coletânea de depoimentos e outros escritos

Caetana Juracy Rezende Silva  
Fernando Bomfim Mariana  
Maria da Conceição da Silva Freitas  
(orgs.)



Núcleo de Estudos Estratégicos (NESTRA)  
Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares (CEAM)  
Universidade de Brasília (UnB)  
2023

© 2023 Caetana Juracy Rezende Silva; Fernando Bomfim Mariana; Maria da Conceição da Silva Freitas.



[Licença creative commons: colocar a figura correspondente a sua autorização]

A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens dessa obra é de Caetana Juracy Rezende Silva, Fernando Bomfim Mariana e Maria da Conceição da Silva Freitas.

1ª edição

## Elaboração e informações

Universidade de Brasília

Centro de Estudo Avançados Multidisciplinares

Núcleo de Estudos Estratégicos

Endereço: Campus Universitário Darcy Ribeiro, CEP 70910-900, Brasília-DF, Brasil

Contato: (61)3107-5802

Site: [www.ceam.unb.br](http://www.ceam.unb.br)

E-mail: [nestra@unb.br](mailto:nestra@unb.br)

## Equipe técnica

Autores: GOMES [et. al.]

Organização: SILVA, C. J. R.; MARIANA, F.B.; FREITAS, M. C. S.

Revisão: Caetana Juracy Rezende Silva e Fernando Bomfim Mariana

Diagramação: Caetana Juracy Rezende Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)  
(Biblioteca Central da Universidade de Brasília - BCE/UNB)

O69

A orientação educacional no contexto da pandemia de Covid-19 no Distrito Federal : coletânea de depoimentos e outros escritos / Caetana Juracy Rezende Silva, Fernando Bomfim Mariana, Maria da Conceição da Silva Freitas (orgs.). – Brasília : Universidade de Brasília, Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares, 2023.  
189 p. : il.

Inclui bibliografia.

ISBN 978-65-997169-4-2 (impresso).

ISBN 978-65-997169-5-9 (e-book).

1. Orientação educacional. 2. COVID-19, Pandemia de, 2020-. I. Silva, Caetana Juracy Rezende (org.). II. Mariana, Fernando Bomfim (org.). III. Freitas, Maria da Conceição da Silva(org.).

CDU 37.048

A ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL NO  
CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19  
NO DISTRITO FEDERAL  
coletânea de depoimentos e outros escritos

# A ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL NO CONTEXTO DA PANDEMIA DE COVID-19 NO DISTRITO FEDERAL

coletânea de depoimentos e outros escritos

A questão central desta obra é dar visibilidade ao trabalho da Orientação Educacional no contexto da pandemia de Covid-19 no Distrito Federal. Os desafios do ensino remoto e das ressignificações do trabalho docente exigiram inúmeros contornos para o exercício da profissão do Orientador Educacional. Nesse sentido, esta publicação não é uma obra estritamente acadêmica. Reúne depoimentos e escritos diversos, nos quais as autoras e os autores estiveram livres para apresentarem suas contribuições profissionais a partir de olhares próprios dos sujeitos diante das inúmeras questões enfrentadas.

A importância desta coletânea de textos se firma nos pressupostos de aproximação das realidades dos Orientadores no âmbito da troca de saberes entre a Educação Básica e a Universidade, bem como pela possibilidade de complexificar as reflexões dentro das Ciências Humanas na intencionalidade de transformação da sociedade.



*À memória de Karina Mondianne de Sousa Oliveira Gomes*



# SUMÁRIO

**APRESENTAÇÃO** – 4

**PREFÁCIO – A CAIXA DO DESCONHECIDO** – 7

*Karina Mondianne de Sousa Oliveira Gomes*

**CAPÍTULO 1:** Comentários sobre publicações acerca do trabalho do Orientador Educacional no contexto da pandemia de Covid-19 – 9

*Aldeane de Souza; Jane Rose Ferreira dos Santos e André Ribeiro da Silva*

**CAPÍTULO 2:** O Orientador Educacional e a mediação de conflitos no contexto do ensino remoto: a experiência da Escola Classe 22 do Gama – 20

*Ana Cláudia Costa Medeiros*

**CAPÍTULO 3:** Trabalho docente e o Pedagogo-Orientador Educacional no contexto da pandemia de Covid-19 no Distrito Federal: Orientar desenvolvendo autonomia de estudos em tempos de distanciamento social – 33

*Anita de Oliveira Ventura*

**CAPÍTULO 4:** O Orientador Educacional como elo entre família e escola: ampliando possibilidades e caminhos para a construção de aprendizagens em tempos de pandemia de Covid-19 no ensino público do Distrito Federal – 39

*Carla Micheline Campos da Silva*

**CAPÍTULO 5:** Orientação Educacional em tempo de pandemia: desafio aceito – 47

*Débora A. Felipe*

**CAPÍTULO 6:** Sob a ótica do lado avesso na educação, no contexto da pandemia de Covid-19 no Distrito Federal – 56

*Edvaldo Medeiros de Souza*

**CAPÍTULO 7:** Orientação Educacional no contexto de pandemia: mais que empatia, compaixão! – 68

*Fernanda Cavalcante e Keila Andrich*

**CAPÍTULO 8:** O trabalho docente e o Pedagogo-Orientador Educacional no contexto da pandemia de Covid-19 no Distrito Federal – 76

*Hellen Andrade Lima*

**CAPÍTULO 9:** Coordenação Intermediária da Orientação Educacional: os desafios e as aprendizagens no desenvolvimento das atribuições no trabalho mediado pelas tecnologias – 78

*Ivanilde Silva*

**CAPÍTULO 10:** A práxis pedagógica no trabalho da Pedagoga-Orientadora Educacional de escola pública do Distrito Federal no contexto de ensino remoto emergencial – 92

*Jesica Barbosa Dantas*

**CAPÍTULO 11:** Orientação Educacional em tempos de pandemia: a invisibilidade e o acolhimento ao Orientador Educacional – 102

*Jéssica Morrone de Oliveira Paes*

**CAPÍTULO 12:** A ressignificação da práxis da Orientação Educacional da Escola Classe do Setor P Norte no contexto da pandemia – 108

*Lucélia de Lima Soares e Maria da Graça Gomes da Silva*

**CAPÍTULO 13:** Orientação Educacional: diálogos e troca de saberes entre a Educação Básica e a Universidade de Brasília – 116

*Maria Delmair Lacerda Queiroz e Fernando Bomfim Mariana*

**CAPÍTULO 14:** Estudantes com indicativo de altas habilidades/superdotação e a relevância do trabalho pedagógico do Orientador Educacional – 123

*Maria Eugênia Monteiro e Francisnilde Miranda da Silva*

**CAPÍTULO 15:** Encontros e descobertas na Orientação Educacional pelo Brasil – 140

*Marina Cantanhêde Rampazzo*

**CAPÍTULO 16:** O Desafio interpessoal do trabalho remoto no contexto da pandemia – 143

*Maristela Pereira de Sousa Severo*

**CAPÍTULO 17:** Princípios teóricos no trabalho da Orientação Educacional – 150

*Michele Miranda*

**CAPÍTULO 18:** Encontro Articulado Pedagógico: momento estratégico de construção coletiva da práxis da Orientação Educacional durante o ensino remoto – 160



*Nádia Lopes dos Santos*

**CAPÍTULO 19:** Orientação Educacional: tecendo novas estratégias de escuta pedagógica diante dos novos contextos socioemocionais – 164

*Patrícia Miranda Chaves dos Santos*

**CAPÍTULO 20:** Busca e escuta no ensino remoto: um olhar sobre os desafios na Educação Infantil – 174

*Vera Lúcia Bezerra Cândido*

**CAPÍTULO 21:** A prática da Orientação Educacional no ensino remoto: a experiência do CEF 101 do Recanto das Emas – 181

*Zenilda Martins*

## CAPÍTULO 7

### ORIENTAÇÃO EDUCACIONAL NO CONTEXTO DE PANDEMIA: MAIS QUE EMPATIA, COMPAIXÃO!

*Fernanda Cavalcante Magalhães Gomes*

*Keila Andrich da Rosa*

#### **Nenhum estudante para trás**

E de repente o mundo parou!

De um dia para o outro, sem que ninguém nos avisasse previamente, fomos obrigados a nos recolher sem saber quando ao certo poderíamos voltar.

Não sabíamos quais atitudes poderíamos ter para amenizar a sensação de impotência com a qual passamos a conviver, quando nos foi dito nas entrelinhas, porém, bem explícito, que a liberdade não estava em nossas mãos, quando foi ecoado que se isolar era de fato um ato de amor: amor a si mesmo e, principalmente, amor ao próximo.

Já não competia a nós proferir opinião alguma, apenas acatar o que nos era pedido.

Em meio a isso tudo, vivenciamos várias emoções e que por vezes não conhecíamos. Nesse turbilhão emocional, só existia um pensamento que por tamanha angústia não era um pensamento solitário: pensamos no coletivo, porém em silêncio: "Quando será que isso acaba?", "Quando poderei ver meus entes e amigos com a tranquilidade de outrora?", "Quando poderemos voltar a vida como ela era?"

E esses são alguns dos questionamentos que nosso coração nos trazia.

A vida tomou outro rumo, ganhou outro prumo e ainda sem acreditar em tudo, a passos lentos fomos direcionando a mudança que não escolhemos.

Dentro desse movimento, nós educadores nos reinventamos, ou melhor, ressignificamos o nosso pensar e fazer pedagógico. Trouxemos outra perspectiva para dentro de nossas escolas, que neste momento não tem mais forma física.

Demos espaço a criatividade e a tecnologia foi nossa aliada na tentativa de não deixar

nenhum estudante para trás.

E nós, Orientadores(as) Educacionais, profissionais preocupados em olhar para os estudantes em sua totalidade e inteireza, não poderíamos exercer nossa função sem fazer parte dessa grande mudança.

### **O Orientador Educacional pré-pandemia**

Precisamos lembrar quem éramos para entender quem nos tornamos e, assim, transformar quem seremos.

Pensando no Orientador Educacional, o profissional que mesmo antes do Distanciamento Social já tinha como foco a formação integral do estudante percebe-se que de certa forma hoje é um profissional com mais visibilidade. E arriscamos dizer que os demais profissionais hoje entendem o olhar sensível que o Orientador Educacional sempre teve.

Ressalta-se que na a rede pública de ensino, o Orientador Educacional tem uma gama de atribuições e na pandemia recebeu outras que em alguns momentos o levou ao esgotamento.

Mas, apesar do trabalho solitário, o Orientador ainda é o profissional que em parceria com as demais instâncias da escola, levanta a bandeira do trabalho coletivo para garantir os direitos e assegurar a qualidade de ensino ofertada aos estudantes.

De forma geral, podemos dizer que o Orientador Educacional atua além do que se relaciona aos processos de ensino aprendizagem.

A Orientação Educacional atualmente contribui para o processo educativo a partir de uma prática articulada com toda a comunidade escolar, repensando coletivamente o fazer pedagógico, participando na análise da realidade, apoiando diálogos problematizadores, promovendo a tomada de decisão individual e coletiva e executando ações com foco em objetivos compartilhados no Projeto Pedagógico da instituição escolar, a fim de tecer uma rede social e interinstitucional que colabore com o desenvolvimento integral do estudante (DISTRITO FEDERAL, 2019, p. 15).

Dentro de suas atribuições, encontramos um profissional engajado no acompanhamento dos estudantes no que se diz respeito à organização pessoal, suporte emocional, autoconhecimento, garantia de direitos, entre outros. Portanto, reafirmamos que

o Orientador Educacional é um profissional de olhar e escuta sensível que percebe e pressente o estudante como ser em sua totalidade.

Essa totalidade é buscada tanto no que se refere aos conteúdos do currículo oficial quanto aos conteúdos que não constam nos documentos oficiais, o chamado currículo oculto. Este, refere-se à conhecimentos necessários para formação do sujeito protagonista para atuar em nossa sociedade, com o qual sonhamos.

Orientação Educacional é sinônimo de acolhida, escuta e empatia. E para isso, o Orientador tem que demonstrar domínio de conhecimento, ser articulador de ações que o ajudem a realizar a leitura do ser humano sempre com responsabilidade, ética e sigilo.

O diálogo é nossa maior ferramenta para orientar a comunidade escolar e, principalmente, mediar conflitos existentes no chão da escola. A sensibilidade faz parte da nossa essência enquanto Orientadores Educacionais e, por isso, aquilo que não se fala deve estar no seu radar.

Nessa abordagem, além de colaborar na ressignificação do papel da escola, na criação de espaços para reflexão e criticidade, temos o desafio de trabalhar as frustrações individuais e coletivas, procurando destacar as potencialidades de cada indivíduo que encontramos pelo caminho que percorremos e, nunca esquecendo, nosso carro-chefe que é a acolhida, levar a fala de que: “Tudo bem! Não precisamos dar conta de tudo!”.

Mas, nem sempre lembramos que essa frase também nos serve.

### **As novas descobertas na pandemia**

Apesar das legislações educacionais sinalizarem estratégias não presenciais para atendimento de estudantes, a educação como um todo nunca havia pensado que elas seriam aplicadas nas proporções em que estamos vendo desde 2020 quando se iniciou a pandemia da Covid-19.

E como fica o trabalho do Orientador Educacional na pandemia?

Com a chegada da modalidade não presencial, ou ensino remoto emergencial como todos tem chamado, nos deparamos com algumas inquietações: Como fazer essa leitura tão complexa dos sujeitos? Como nos fazer presentes entre a comunidade escolar e observar as necessidades em tempo real?

Nos sentimos deslocados e tivemos que iniciar um processo de nos reencontrar nesse turbilhão de mudanças, para então, poder voltar ao nosso movimento de acolhida, escuta e empatia.

Mas ainda faltava alguma coisa no nosso check list, afinal de contas, a pandemia nos pedia algo mais. E foi nesse momento que as atribuições do Orientador Educacional, que já existiam, ganharam mais peso e visibilidade.

Depois de anos de trabalho, tivemos o desafio de novamente implantar e implementar a Orientação Educacional, só que dessa vez em ambientes virtuais. O que já havíamos conquistado no presencial, naquele início parecia inviável, porém era inevitável que a nos reinventássemos profissionalmente, adequando nosso trabalho a novas ferramentas e novos desafios. Muitos de nós descobrimos talentos que nem sabíamos que tínhamos e, por meio de vídeos, lives, canais, aplicativos de mensagens e redes sociais, travamos coletivamente a batalha de chegar conhecimento a todos estudantes sem exceção.

Seguimos, mesmo distantes fisicamente, buscando estratégias para conhecer o comportamento dos estudantes que acompanhávamos, convencer aos estudantes e famílias que a escola, mesmo que virtual, é o lugar mais seguro e confiável.

Avançamos, pensando coletivamente nas melhorias do processo de ensino aprendizagem, contribuindo para o aperfeiçoamento do currículo e das práticas pedagógicas.

Prosseguimos, de forma remota, às resoluções de conflitos, na formação do sujeito protagonista e, sendo responsáveis mais que nunca, pelo acolhimento da comunidade escolar, o que nesse momento não se mostrava uma tarefa fácil, visto que muitos vivenciaram perdas significativas de entes queridos pela Covid-19.

A estimativa de infectados e mortos concorre diretamente com o impacto sobre os sistemas de saúde, com a exposição de populações e grupos vulneráveis, a sustentação econômica do sistema financeiro e da população, a saúde mental das pessoas em tempos de confinamento e temor pelo risco de adoecimento e morte, acesso a bens essenciais como alimentação, medicamentos, transporte, entre outros (FIOCRUZ, s/d).

Nesse contexto de pandemia, considerar as emoções e sentimentos torna-se ainda mais fundamental para a educação e, principalmente, para o profissional Orientador Educacional.

Falar sobre saúde mental e emocional, bem-estar e a necessidade de momentos de

pausa, utilizando-se das tecnologias para produzir materiais informativos para o ensino remoto, tornou-se corriqueiro e não menos importante, muito pelo contrário, lembrou a muitos que é preciso se atentar à saúde.

Momentos de ansiedade e insegurança nas ações propostas, foram nossas companhias durante grande parte dessa caminhada ao novo normal. Saber quando de fato voltaríamos ao presencial, passou a ser uma pergunta frequente em nossas inúmeras reuniões, que por vezes eram longas.

Mesmo com este cenário, é essencial vislumbrar ações que possam ser realizadas tanto de maneira remota quanto presencial, já que a comunidade escolar tinha grande necessidade do atendimento da Orientação Educacional.

### **Resgate da compaixão**

Diante das novas vivências, da ressignificação das atribuições do Orientador Educacional e do olhar ainda mais sensível, que agora deveria ser de todos e não somente da educação, nasceu um movimento de solidariedade dentro de nossas escolas.

O Orientador Educacional a cada passo que realiza sua acolhida seja de estudantes, família, professores ou de qualquer um que seja pertencente a comunidade escolar, fazia com que a corrente de empatia crescesse, o que exigia, na pandemia, que sua escuta fosse ainda mais sensível e ativa.

Acolher a história e as vivências, nesse instante, tornou-se primordial, indo além de tão somente entender os processos de aprendizagem nos quais os estudantes se inserem e propor estratégias de intervenções para a melhoria do processo ensino-aprendizagem, mas também, significou oferecer soluções e caminhos para auxiliar no sustento de uma família.

Nesse contexto, fomos além da empatia, resgatamos nossa compassividade: tivemos compaixão!

Segundo Rosenberg (2006), o ser humano é naturalmente compassivo: “Acredito que é de nossa natureza gostar de dar e receber de forma compassiva”. Quando falamos em compassividade nos referimos a nossa capacidade de sentir compaixão, que é um sentimento que nos desperta a vontade de ajudar e confortar.

Nos compadecemos com as dificuldades enfrentadas pelo nosso público, que nesse momento de pandemia, enxergamos muito além da face de estudantes, famílias e

companheiros de trabalho, mas como seres humanos.

Trazendo o antônimo de compaixão, que é indiferença, podemos dizer que compaixão, compassividade e empatia, estão intimamente ligados e foram esses sentimentos que nos moveram, já que a indiferença não esteve presente nas ações e planejamentos propostos nesse contexto pandêmico.

De acordo com Ferreira (2011):

[...] a empatia é a capacidade de se colocar e simular a perspectiva subjetiva do outro para compreender seus sentimentos e emoções. É uma resposta afetiva deflagrada pelo estado emocional do outro e uma compreensão dos estados mentais da outra pessoa (FERREIRA, 2011, p.1)

Pensando no contexto pandêmico, apenas a empatia não supria as necessidades do nosso trabalho, pois estávamos envoltos de fatores que alteraram consideravelmente nosso cotidiano, porém, para alguns, de forma bem mais acentuada.

Quando retomamos a reflexão acerca da nossa natureza compassiva, na qual somos naturalmente impulsionados a dar e receber, ou seja, somos impulsionados a socorrer e ajudar aqueles que se encontram em situação de necessidade, pode-se dizer que a pandemia resgatou de forma consistente o sentimento de compaixão.

De acordo com o dicionário, a compaixão é:

sentimento piedoso de simpatia para com a tragédia pessoal de outrem, acompanhado do desejo de minorá-la; participação espiritual na infelicidade alheia que suscita um impulso altruísta de ternura para com o sofredor (OXFORD LANGUAGES, 2021).

De acordo com Gilbert (2005) apud Freitas (2013), a compaixão ocidental se conceitua como uma combinação de sentimentos, motivos, reflexões e comportamentos que nos permite abrir nosso entendimento acerca do sofrimento do outro, olhando para este de forma não avaliativa e, dessa forma, atuar buscando aliviá-lo.

A compaixão nos desperta como felicidade, melhora da autoestima, bondade e perdão, sendo objeto de estudo da psicologia, devido aos seus efeitos positivos.

Toda essa manifestação trouxe outros lados, outras visões e interpretações de como devemos realmente levar a vida. E isso, já vínhamos tentando internalizar a tempos, porém, somente diante dessa privação de convívio é que foi percebido que o simples, o pouco, a

falta nos levam a ações que conseqüentemente nos liga a compaixão.

Diante disso, partiu de dentro das escolas campanhas beneficentes, motivadas por educadores, muitas vezes encabeçadas pelos Orientadores Educacionais. Campanhas essas que muitas vezes matavam a fome, além de arrecadar aparatos tecnológicos que facilitem a vida escolar, já que as atividades são virtuais. Muitos colegas se engajaram em movimentos de coleta de alimentos, roupas, materiais de higiene, distribuição de refeições, entre outros

### **Considerações finais**

A pandemia de Covid-19 nos trouxe vivências únicas e, que com certeza, se nos pedissem para escolher, muitos escolheriam não viver.

As dores físicas, psicológicas e, principalmente, emocionais que fizeram com que ficássemos marcados pelo resto de nossa existência. A vivência das perdas humanas nos acompanhará. E seu silêncio é grito que ecoa nos corações que não puderam se despedir de pessoas queridas.

Não podemos deixar de pensar nas angústias e sensação de impotência que por vezes nos invadiu. O acompanhamento pedagógico do estudante não foi deixado de lado, no entanto, sentimos que era preciso mais do que o olhar pedagógico para acolher as famílias que atendemos.

E mesmo nesse caminhar lento, de um dia após o outro, vamos voltando ao movimento da vida que nunca mais será como o antigo normal e muito menos como o novo normal. Nosso desafio é, diariamente, pensar em novas formas do fazer pedagógico, diante das sequelas e chagas deixadas a cada dia pela pandemia, que ainda não tem data para acabar.

É impossível ser como éramos ou permanecer quem somos, pois tivemos nossa compaixão e natureza compassiva resgatada, passando desse dia em diante a valorizar o simples e essencial.

Quando o mundo afastou nossos corpos e olhares olho no olho, quando nossa voz era abafada pelas máscaras que usamos para nos proteger, foram as ações arraigadas de solidariedade que deram força para muitos suportar os dias difíceis e nos dar esperança de dias melhores.

Mesmo que distantes, valorizamos o estender a mão virtualmente, de mansinho, de longe para socorrer aqueles que precisavam. E com isso, uma coisa é certa, aprendemos a



sorrir com os olhos porque o coração estava embebido de empatia e, primordialmente, de compaixão.

O Orientador Educacional tornou-se ainda mais essencial nesse contexto, pois somos nós os responsáveis por promover as reflexões dentro da escola, seja virtual ou presencial, acerca dos elementos e fatores que contribuem para que o aprendizado e desenvolvimento integral do estudante seja efetivo. De certa forma, somos os multiplicadores da empatia e, agora também, da compaixão, colocando na mesa as múltiplas facetas que se apresentaram nesse contexto de pandemia.

### **Referências bibliográficas**

DISTRITO FEDERAL. Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF). **Orientação Pedagógica da Orientação Educacional na Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal**. Brasília: SEEDF, 2019.

FERREIRA, Cláudia Passos. Seria a moralidade determinada pelo cérebro? neurônios-espelhos, empatia e neuromoralidade. **Physis**, vol.1n.21, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312011000200008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-73312011000200008&script=sci_arttext)>. Acesso em 20/06/2021.

FIOCRUZ. **Impactos sociais, econômicos, culturais e políticos da pandemia**. s/d. Disponível em: <<https://portal.fiocruz.br/impactos-sociais-economicos-culturais-e-politicos-da-pandemia>> Acesso em 29/06/2021.

FREITAS, Paula Cristina de Oliveira de Castilho; VIEIRA, Cláudia Sintra. **Intervenções Cognitivo-Comportamentais nas Perturbações Psicológicas e de Saúde**. 2013. 88f Tese (Dissertação de mestrado em Psicologia Clínica e da Saúde) - Universidade de Coimbra Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Coimbra, 2013. Disponível em: <<https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/25822/3/Tese%20Cl%C3%A1udia%20Vieira.pdf>>, Acesso em 30/06/2021.

OXFORD LANGUAGES. 2021. Disponível em: <<https://languages.oup.com/Google-dictionary-pt/>>, Acesso em 20/06/2021.

ROSENBERG, Marshall B. **Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais**. São Paulo: Ágora, 2006.