



SOCIEDADE



ORGANIZAÇÕES



FàsF

Faculdade Sul Fluminense

CADERNO DE RESUMOS EXPANDIDOS

Rua Alberto C. Rodrigues, 39

Jardim Amália I - V. Redonda RJ

(24) 30258588

Coordenação Geral do Evento

Prof. Me. Marcus Vinícius Barbosa

Organizadores

Prof. Dr. Sady Monteiro Jr.

Prof. Me. Marcus Vinícius Barbosa

Prof. Me. Felipe da Silva Triani

Prof. Me. Francelina de Queiroz Felipe da Cruz

Prof. Me. Edneusa Lima Silva

Prof. Me. Regina Coeli da Silveira

Prof. Me. Paloma de Lavor Lopres

Prof. Me. Renan Gomes de Moura

Expediente

Mantenedora / Representante Legal

Prof. Lygia de Campos Telles

Corpo Diretivo

Diretor Geral

Prof. Claudio Alvares Menchise

Diretora Acadêmica

Prof^a Denise Campos Telles Menchise

NAPP (Núcleo de Apoio Psicopedagógico)

Prof. Me. Regina Coeli da Silveira

Coordenadorias

Coordenação Operacional dos Cursos de Graduação

Prof. Me. Edegar Dornas

Curso Superior de Bacharelado em Administração

Prof. Me. Marcus Vinícius Barbosa

Curso Superior de Bacharelado em Engenharia Eletrônica

Prof Dr. Nilo Antônio de Souza Sampaio

Curso Superior de Bacharelado em Psicologia

Prof Me. Edneusa Lima Silva

Curso Superior de Tecnologia em Logística

Prof. Me. Adival de Sousa Monteiro

Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos

Prof. Me. Sheila Maria de Souza Santos

VI Jornada Científica da FaSF

Entre 04 e 05 de novembro de 2019.

Coordenação Geral do Evento

Prof. Me. Marcus Vinícius Barbosa

Comissão Organizadora

Prof. Dr. Sady Monteiro Jr.

Prof. Me. Marcus Vinícius Barbosa

Prof. Me. Felipe da Silva Triani

Prof. Me. Francelina de Queiroz Felipe da Cruz

Prof. Me. Edneusa Lima Silva

Prof. Me. Regina Coeli da Silveira

Prof. Me. Paloma de Lavor Lopres

Prof. Me. Renan Gomes de Moura

Comissão Científica

Prof. Me. Adival de Sousa Monteiro

Prof. Me. Aline Reis

Prof. Me. Ana Claudia Tavares da Silva Manhães

Prof. Me. Edegar Dornas

Prof. Me. Edneusa Lima Silva

Prof. Me. Eliane Maria Brandão Nogueira

Prof. Me. Francelina de Queiroz Felipe da Cruz

Prof. Me. Gabriel Luis da Conceição

Prof. Me. Giovana Azevedo Pampanelli Lucas

Prof. Me. João Antonio Lopes

Prof. Me. Juliana Fernandes de Souza Ribeiro

Prof. Esp. Macsuel Miranda de Oliveira

Prof. Me. Mônica Cândido Lugão

Prof. Me. Paloma de Lavor Lopes

Prof. Esp. Rafaela dos Santos de Souza

Prof. Me. Regina Coeli da Silveira

Prof. Dr. Rodrigo Cesar Carvalho Freitas

Prof. Dr. Sady Monteiro Junior

Prof. Me. Sheila Maria de Souza Santos

Prof. Esp. Waldemar Vicente Junior

Ressalva: Os textos apresentados são de criação original dos autores, que responderão individualmente por seus conteúdos ou por eventuais impugnações de direito por parte de terceiros.

CONSULTORIA EM RH: DIAGNÓSTICO DE UMA ESCOLA DE IDIOMAS DE BARRA DO PIRAÍ/RJ

Kíssila Queiroz Silva
Letícia Alexandre Lopes Souza
Norival Soares da Silva Neto
Sara Helena de Oliveira Abreu
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Esse estudo detalha o diagnóstico de RH de uma escola de idiomas, localizada em Barra do Piraí/RJ, como parte de uma consultoria. Por meio da aplicação de questionários de Cultura e Clima Organizacional, foram identificados pontos relevantes para a estruturação e melhoria das atividades de RH da empresa.

Palavras-chave: consultoria, gestão de pessoas, recursos humanos.

INTRODUÇÃO

O consultor de RH, profissional com conhecimento e experiência sólidos, adota metodologias e técnicas para o diagnóstico e melhoria dos processos dessa área. Esse estudo detalha o diagnóstico, fase inicial da consultoria de RH, realizado no 2º trimestre de 2019, em uma escola de idiomas com 10 funcionários, em Barra do Piraí/RJ.

MATERIAIS E MÉTODOS

Os dados primários desse diagnóstico foram coletados por meio de entrevistas da aplicação de 7 questionários de Cultura e 7 de Clima Organizacional, o que corresponde a 70% do quadro de funcionários da empresa. Para o diagnóstico de Cultura foi utilizada a versão resumida do IBACO, um teste validado, composto por 30 afirmativas, divididas em fatores (A/B/C) de Valores Organizacionais (VO) e fatores (D/E/F) de Práticas Organizacionais (PO). Para o diagnóstico de Clima, utilizou-se questionário com 15 afirmativas, divididas em 6 critérios: Supervisão, Liderança e Disciplina; Recompensa, Salário e Benefícios; Participação e Cooperação; Responsabilidade, Trabalho em si e Estabilidade; Segurança e Condições físicas de trabalho; Comunicação e Relacionamento Interpessoal. Em ambos, os respondentes deveriam apontar o grau de concordância com cada afirmativa, conforme Escala Likert (Tabela 1). Os dados qualitativos foram analisados pela técnica de “nuvem de palavras”. Para a análise da pesquisa de Clima: (1) obteve-se a média de cada critério; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo o escore do critério. Para a análise dos dados de Cultura: (1) obteve-se a média de cada fator; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo o escore do fator; (3) a média dos escores dos fatores A, B e C e dos fatores D, E e F indica, respectivamente, o escore VO e PO; (4) a média desses escores indica o escore Cultura Organizacional. Para interpretação, usou-se a Tabela 1.

Tabela 1: Escala Likert

Concordância	Intervalo	Correspondência
Discordo plenamente	1,0 a 1,7	Muito fraco / Não se aplica de modo nenhum

Discordo em parte	1,8 a 2,5	Fraco / Pouco se aplica
Não concordo nem discordo	2,6 a 3,4	Moderado / Aplica-se razoavelmente
Concordo em parte	3,5 a 4,2	Forte / Aplica-se bastante
Concordo plenamente	4,3 a 5,0	Muito forte / Aplica-se totalmente

Fonte: Adaptado de Negreiros (2011); Queija (2015)

RESULTADOS

Tabela 2: Tabela Resumo – Pesquisa de Cultura Organizacional

Valores Organizacionais (VO)		
A. Profissionalismo Cooperativo	3,71	Forte/ Aplica-se bastante
B. Profissionalismo Competitivo e Individualista	1,74	Muito Fraco/ Não se aplica de modo nenhum
C. Satisfação e bem-estar dos funcionários	2,80	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
	2,75	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Práticas Organizacionais (PO)		
D. Integração Externa	3,57	Forte/ Aplica-se bastante
E. Recompensa e Treinamento	2,37	Fraco/ Pouco se aplica
F. Promoção do Relacionamento Interpessoal	4,03	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
	3,32	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Cultura Organizacional	3,04	Moderado/ Aplica-se razoavelmente

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 3: Tabela Resumo – Pesquisa de Clima Organizacional

Supervisão, Liderança e Disciplina	4,76	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
Recompensa, Salário e Benefícios	4,29	Forte/ Aplica-se bastante
Participação e Cooperação	4,00	Forte/ Aplica-se bastante
Responsabilidade, Trabalho em si e Estabilidade	4,52	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
Segurança e Condições físicas de trabalho	5,00	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
Comunicação e Relacionamento Interpessoal	4,50	Muito Forte/ Aplica-se totalmente

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 1: Nuvem de palavras



Fonte: Elaborado pelos autores

DISCUSSÃO

Conforme evidenciado na Tabela 2, o fator *Profissionalismo Cooperativo* aplica-se bastante na empresa, o que indica que os **funcionários realizam suas atividades com eficácia e competência, têm espírito de colaboração e de iniciativa, se mostram dedicados e profissionais**. Foi evidenciado que o fator *Profissionalismo Competitivo e Individualista* não se aplica a empresa, ou seja, **não é valorizada a competência, o desempenho e a eficácia individual na execução de tarefas para a obtenção dos objetivos da empresa**. O fator *Satisfação e bem-estar* se aplica razoavelmente na empresa, sugerindo que **valores concernentes à humanização do local de trabalho aparecem moderadamente na empresa**. Para os respondentes, o fator *Integração Externa* aplica-se bastante na empresa, ou seja, ela **possui muitas práticas voltadas para o planejamento estratégico, tomada de decisões e atendimento ao cliente externo**. O fator *Recompensa e Treinamento* pouco se aplica, demonstrando que **são poucas as práticas empresariais vinculadas aos clientes internos e aos sistemas de recompensas e treinamentos**. Por fim, a *promoção do Relacionamento Interpessoal* aplica-se totalmente, o que evidencia uma **boa coesão interna e a adoção de práticas orientadas para a promoção de relações interpessoais e satisfação dos empregados**. Em resumo, os respondentes **percebem de modo razoável a existência de valores e práticas na empresa**. Assim, a **cultura organizacional é razoavelmente sólida**.

Na “nuvem de palavras” (Figura 1), os valores mais citados foram Comprometimento, Respeito e Solidariedade. Ou seja, existe um **alinhamento entre os valores declarados pela empresa e valores percebidos como mais importantes pelos respondentes**.

Quanto a pesquisa de Clima (Tabela 3), os respondentes percebem uma **forte empenho do líder em solucionar problemas internos, se sentem muito à vontade para falar abertamente a respeito de trabalho com seu supervisor e sentem que o horário de entrada e saída é muito respeitado**. Eles concordam que sua remuneração é adequada e que os **benefícios satisfazem suas necessidades**. Para eles, **existe um bom relacionamento, cooperação e integração com os colegas de trabalho**. Eles reconheceram que são **fortemente incentivados a discutir abertamente seus conflitos e problemas** e percebem que **os problemas internos são de conhecimento da direção**. Eles têm **forte orgulho de trabalhar na empresa** e reconhecem que o **espaço físico e os equipamentos e recursos do ambiente de trabalho são adequados e suficientes**. Eles afirmam que são **fortemente estimulados a buscar melhoria no dia-a-dia de trabalho e consideram a comunicação interna muito adequada**.

CONCLUSÕES

Em resumo, foram identificadas as seguintes deficiências e pontos fracos: um baixo índice no fator profissionalismo competitivo e individualista pode ser visto, em um primeiro momento, como bom, porém para uma empresa crescer deve haver uma competição saudável entre os funcionários; existem poucas práticas de treinamento e desenvolvimento dos funcionários como clientes internos; foco exagerado no cliente externo. Como pontos fortes, pode-se citar: líder acessível; bom relacionamento, cooperação e integração entre os funcionários; os funcionários têm orgulhosos de trabalhar na empresa e sabem o que devem fazer para crescer profissionalmente; comunicação interna adequada e alinhamento entre os valores declarados pela empresa e aqueles percebidos pelos funcionários como mais importantes.

Assim, percebe-se a relevância da atividade de Consultoria de RH para a melhoria do desempenho da empresa estudada. Com próximos passos, serão analisadas as possíveis causas para as lacunas diagnosticadas, para, então, formular, em conjunto com funcionários da empresa, um plano consistente e viável de ações de melhoria. Os pontos fortes encontrados serão potencializados e melhor aproveitados pela empresa. Ao final, um Relatório Final será formalmente compartilhado com todos os funcionários para conscientização e implementação das melhorias sugeridas. Estudos futuros podem abordar os benefícios da Consultoria de RH, bem como as ferramentas utilizadas na elaboração de planos de ação a partir do diagnóstico de RH.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos funcionários da empresa pesquisada.

REFERÊNCIAS

- NEGREIROS, D. P. A cultura organizacional identificada através dos valores e práticas organizacionais. **Dissertação de Mestrado**. Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar-Natal-RN, 2011, 86p.
- QUEIJA, C. C. S. Mapeamento da cultura organizacional: um estudo de caso. **Dissertação de Mestrado**. Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás. Regional Catalão, 2015, 75p.

AS ESTRATÉGIAS SOBRE BENEFÍCIOS NAS ORGANIZAÇÕES COMO FERRAMENTA DE CAPTAÇÃO DE TALENTOS

Cynthia Paula da Silva Pires
Débora da Silva dos Reis
Fábia Esméria da Silva
Fernanda Cristina de Oliveira
Mônica Firmo Gabriel dos Santos
Francelina Felipe
Giovana de Azevedo Pampanelli Lucas

RESUMO

O presente trabalho visa demonstrar como o benefício pode ser utilizado como ferramenta de captação de talentos como uma forma estratégica para reter e atrair pessoas. Buscou-se uma abordagem de caráter qualitativo e exploratório, através de questionários respondidos pelos trabalhadores. Identificou-se que as estratégias utilizadas nas empresas, resultam em pontos positivos caracterizando como forma motivacional no desenvolvimento do colaborador e no crescimento da empresa. As organizações têm investido cada vez mais nas ofertas de benefícios, se tornando indispensáveis na forma de atrair e reter pessoas. Essa prática tem como objetivo trazer vantagens tanto para a organização como para os funcionários. Os benefícios constituem também em uma forma indireta de compensação e valorização do profissional pelo trabalho que ele desenvolve na empresa. Encontra-se empresas que utilizam dos benefícios como artifício para reduzir o absenteísmo, motivando assim os funcionários a não faltarem indevidamente, evitando a queda da produtividade e a sobrecarga de trabalho. As necessidades e prioridades dos profissionais, quando o assunto são benefícios podem mudar de acordo com o cenário do país e até mesmo com o momento de vida do colaborador. Atender a essas mudanças é o primeiro passo para uma gestão de benefícios que influenciará positivamente a competitividade da sua empresa. Não basta apenas oferecer pacotes de benefícios vantajosos financeiramente do que o do seu concorrente para garantir a atração ou retenção de talento. O ponto de vista social é tão importante quanto financeiro. Tratando-se de forma interessante para as duas partes, mantendo o orçamento da organização em dia.

Palavras-chave: Benefícios; Empresas; Estratégias;

INTRODUÇÃO

É fato que o mundo está em constante mudança, em que o cenário da competitividade organizacional torna cada vez mais desafiador à criação de ações corporativas de capacitações e práticas de formação para o desenvolvimento da equipe de trabalhadores e ao mesmo tempo o manter e de cada vez mais competente e produtiva de forma significativa, onde empresas tem o desafio de superar as questões mais difícil, os salários não são mais o fator principal para reter os colaboradores de uma organização, conforme há necessidade de se implementar meios estratégicos motivacionais junto aos colaboradores. Segundo o site VR, o mercado atual jamais passou por um período tão competitivo, em relação aos profissionais de talento, a gestão de benefícios pode ser

apontada como um enorme diferencial entre as empresas, onde de forma estratégica podem aumentar seus resultados através dos benefícios, podendo garantir a permanência de colaboradores de qualidade em suas equipes e evitar a perda de bons profissionais. De acordo com a filosofia organizacional, no mercado da modernidade pressupõe que os benefícios podem ser ferramentas estratégicas, visto que além de trazer menos custo para organização, pode se tornar um diferencial bem atrativo para os colaboradores. Um plano de saúde disponibilizado como benefício, por exemplo, pode ser um recurso utilizado em emergências. Nesse sentido, Chiavenato (2003) sinaliza que os planos assistenciais são benefícios que oferecem ao colaborador e sua família amparo em casos de emergências.

Quando uma empresa oferece benefício, há uma redução no *turnover*, uma vez que os colaboradores se sentem mais valorizados e motivados, visto que é considerado como uma recompensa para aquele que cumpre com suas obrigações. Pois os benefícios consistem de uma forma direta na valorização do profissional dentro da atividade que ele desenvolve, para que isso ocorra, esses benefícios devem ser realmente **voltados para as necessidades dos funcionários**, fazendo com que sua criação seja pensada prioritariamente melhorando a qualidade de vida dele e de seus dependentes. Além disso, diminuem o absenteísmo, uma vez que para possuir tais benefícios, o funcionário não pode faltar indevidamente.

Diante disso, cabe questionar: Como os benefícios podem ser utilizados para reter as pessoas nas organizações? Acredita-se que os colaboradores que se sentem mais valorizados são mais assíduos e tornam o clima organizacional mais saudável. Além disso, os mesmos não geram sobrecargas para os outros colegas de trabalho, tornando-se profissionais engajados no que diz respeito ao atingimento dos objetivos organizacionais.

Sendo assim, o objetivo geral do presente trabalho é identificar como os colaboradores percebem a importância dos benefícios e do seu comprometimento com a produtividade. Como os objetivos específicos buscamos estruturar questionários e mapeá-los para identificar quais seriam os benefícios mais atrativos para os colaboradores e analisar se esses benefícios estão sendo oferecidos aos colaboradores.

Como metodologia utilizou-se em primeiro lugar a pesquisa qualitativa e exploratória. Portanto, o presente estudo pretende entender se o plano de benefícios pode ser um diferencial na tomada de decisão do colaborador para se manter na empresa. Considerando-o como a motivação, os benefícios oferecidos como base de ferramenta estratégica para reter seus talentos, torna-se também uma referência para outras organizações, tendo um diferencial de alto potencial de desenvolvimento de seus colaboradores.

METODOLOGIA

Nossa abordagem é caracterizada como uma pesquisa qualitativa e exploratória, com a finalidade de compreender o plano de benefícios mais adequado para os funcionários.

Para essa análise, foram coletados os dados por meio de questionários, aplicados em forma de pesquisa de campo, de sexos, idades e faixa salarial distintas, no período de onze de setembro de 2019 até treze de setembro de 2019. No primeiro momento, no dia 11, não foi possível fazer a aplicação dos questionários devido ao horário disponível do grupo ser o horário de pico do mercado. Porém no dia 12 ocorreu a aplicação dos

mesmos, já que dois dos representantes do grupo conseguiu um horário flexível comparado com o do mercado. No dia 13 com as informações coletadas foi realizado a tabulação dos dados encontrados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após criar questionários, mapeou-se e identificou-se quais seriam os benefícios mais atrativos para os colaboradores.

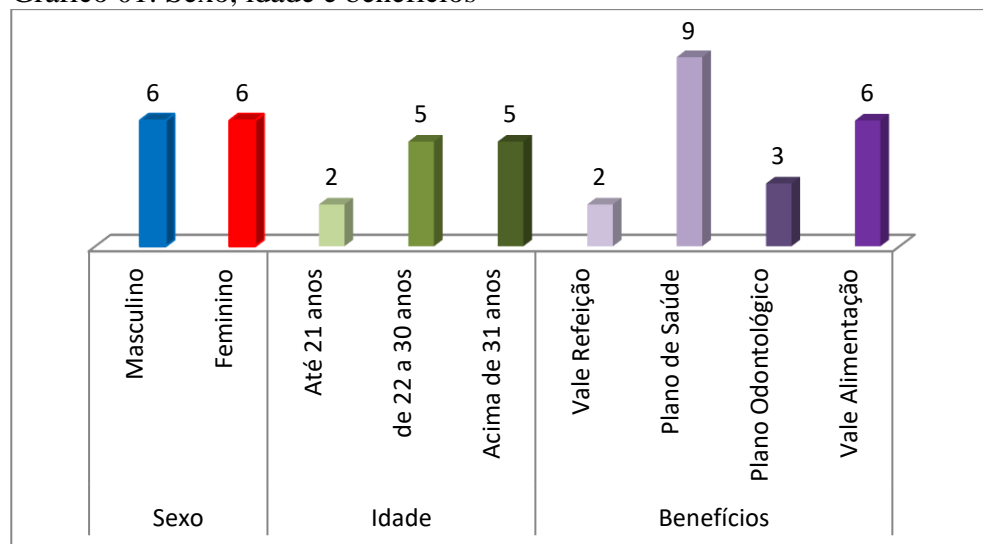
Tabela 01: Sexo, Idade e Benefícios

Sexo	Masculino	6
	Feminino	6
Idade	Até 21 anos	2
	de 22 a 30 anos	5
	Acima de 31 anos	5
Benefícios	Vale Refeição	2
	Plano de Saúde	9
	Plano Odontológico	3
	Vale Alimentação	6

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019

Após a coleta das informações foi feita uma tabulação dos dados, onde foi possível chegar ao seguinte resultado:

Gráfico 01: Sexo, idade e benefícios



Fonte: Elaborados pelos autores, 2019

Podemos constatar que apesar dos entrevistados terem escolhidos mais de uma opção, os benefícios que mais predominou foi o Plano de Saúde e em segundo o Vale Alimentação. Esses são os benefícios que se a empresa investisse seria uma ótima ferramenta para reter seus colaboradores. De acordo com as pesquisas realizadas nos sites Blog da UP Brasil, Blog SPVale Benefícios, os benefícios mais desejados são o

Plano de Saúde e Vale Alimentação, assim como foi destacado na nossa pesquisa qualitativa. Entende-se que mesmo se tratando de empresa de pequeno porte, os colaboradores visam benefícios que atendam tanto a si próprio como também aos seus dependentes. Se a empresa ofertar esses dois benefícios mais citados, terá um atrativo para reter seus funcionários e terá vantagens para si própria. Pois o vale alimentação, contribui na redução de impostos, já que a verba destinada para abastecer os cartões de vale-alimentação é livre de tributações fiscais. Além disso, através do Programa de Alimentação dos Trabalhadores (PAT), do governo federal, regulamentado em 1991, concede incentivo fiscal para as empresas que oferecem vale-alimentação, sendo possível reduzir até 4% os custos com imposto, melhorando a qualidade de vida dos trabalhadores e acaba influenciando na redução de acidentes de trabalho e no aumento da produtividade devido a satisfação motivacional do colaborador, trazendo benefícios tanto ao trabalhador quanto à empresa.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verifica-se através da elaboração desse trabalho que muitas empresas vêm buscando um diferencial para atrair e reter talentos, considerando primeiro, quais são as prioridades dos funcionários em relação ao retorno que esperam da empresa pelas atividades que desempenham. O salário não é o principal fator decisivo para um candidato aceitar uma proposta de trabalho, os benefícios tem sido um peso a mais para sua decisão. Percebe-se que o plano de benefícios oferecidos podem ser uma boa estratégia quando a empresa tem interesse em reter o seu colaborador, baseado no engajamento dentro da satisfação de executarem suas atividades se comprometendo com resultados e favorecendo a produtividade, isso reduz o custo com turnover, visando que o investimento de uma equipe através dos benefícios é mais estratégico e lucrativo do que assumir os gastos preenchendo vagas, funcionários satisfeitos promove um melhor ambiente de trabalho melhorando a imagem da empresa. O engajamento e a produtividade elevada tornam-se um contexto favorável para o crescimento da empresa dentro dos seu objetivo e metas organizacionais. Através da pesquisa de campo podemos observar que os benefícios que mais interessam aos candidatos são o vale alimentação e o plano de saúde. Então se as empresas investirem cada vez mais com esses atrativos podem ter uma vantagem perante as demais organizações.

AGRADECIMENTO

Agradecemos aos entrevistados que responderam os questionários e aos professores orientadores para elaboração do trabalho.

REFERÊNCIAS

Fique Por Dentro dos 6 Benefícios Mais Desejados Pelos Trabalhadores. Disponível em: <https://blog.spvale.com.br/beneficios-mais-desejados/>. Acesso em 20/out/2019.

Benefício Mais Desejados. Disponível em: <https://www.upbrasil.com/blog/gestao-de-beneficios-e-qualidade-de-vida/beneficios-mais-desejados/>. Acesso em 20/out/2019.

Como Usar Os Benefícios Para Reter Talentos Nas Empresas. Disponível em: <https://blog.vr.com.br/reter-talentos/>. Acesso em 20/out/2019.

Conheça os benefícios que uma empresa obtém ao oferecer o vale-alimentação. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/dino/conheca-os-beneficios-que-uma->

empresa-obtem-ao-oferecer-o-vale-alimentacao.4f024fd72b9b08671a355ef4c0cdb8f6am58zxdo.html. Acesso em: 15 out 2019.

Carvalho, Giovani. *Benefícios Como Forma De Atração E Retenção De Talentos*. 2014. Disponível em: <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucsppga/mostrappga2014/paper/viewFile/3752/1167>. Acesso em: 04 nov. 2018

RATTNER, Heinrich. *Benefícios E Motivação No Trabalho*. 1966. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901966000200001. Acesso em: 04 nov. 2018

Divicom. *Benefícios No Trabalho: Porque São Tão Importantes?*. 2017. Disponível em: <http://blog.divicom.com.br/beneficios-no-trabalho-porque-sao-tao-importantes/>. Acesso em: 04 nov. 2018

A Importância De Funcionários Satisfeitos Para O Sucesso Da Sua Empresa. Disponível em: <https://blog.gympass.com/importancia-de-funcionarios-satisfeitos-para-o-sucesso-da-sua-empresa/>. Acesso em: 04 nov. 2018

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução a Teoria Geral da Administração*. 7ª edição. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

CONSULTORIA DE RH: DIAGNÓSTICO DE UMA PRESTADORA DE SERVIÇOS DE MEDICINA E SEGURANÇA DO TRABALHO EM VOLTA REDONDA/RJ

Bruna Thaís Oliveira Machado Coimbra
Camila Gomes Anibal
Letícia da Silva Gonçalves
Thais Santos
Viviane Almeida
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Esse estudo detalha o diagnóstico de RH de uma prestadora de serviços de medicina e segurança do trabalho em Volta Redonda/RJ, como parte de uma consultoria. Por meio de entrevistas e pesquisas de Cultura e Clima Organizacional, foram identificados pontos relevantes para a melhoria das atividades de RH da empresa.

Palavras-chave: consultoria, gestão de pessoas, recursos humanos.

INTRODUÇÃO

Um profissional com conhecimento e experiência sólidos na área de RH pode atuar como consultor, utilizando metodologias, técnicas e processos que deem suporte para a estruturação, adequação e/ou melhoria dessa área. Esse estudo buscou detalhar a etapa de diagnóstico dos processos de RH de uma prestadora de serviços de medicina e segurança do trabalho, com 9 funcionários, em Volta Redonda/RJ. Esse diagnóstico foi realizado no segundo trimestre de 2019 como parte de uma consultoria de RH.

MATERIAIS E MÉTODOS

Os dados primários desse diagnóstico foram coletados por meio de entrevistas e aplicação de 6 questionários de Cultura e 6 de Clima Organizacional, o que corresponde 67% dos funcionários. Para o diagnóstico de Cultura foi utilizada a versão resumida do IBACO, um teste validado, composto por 30 afirmativas, divididas em fatores (A/B/C) de Valores Organizacionais (VO) e fatores (D/E/F) de Práticas Organizacionais (PO). Para o diagnóstico de Clima, utilizou-se questionário com 9 afirmativas, divididas em critérios de Liderança, Satisfação e Empresa. Em ambos, os respondentes deveriam apontar o grau de concordância com a afirmativa, conforme Escala Likert (Tabela 1). Para os dados qualitativos usou-se a técnica de “nuvem de palavras”. Para a análise da pesquisa de Clima: (1) obteve-se a média de cada critério; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo o escore do critério. Para a análise dos dados de Cultura: (1) obteve-se a média de cada fator; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo o escore do fator; (3) a média dos escores dos fatores A, B e C e dos fatores D, E e F indica, respectivamente, o escore VO e PO; (4) a média desses escores indica o escore Cultura Organizacional. Para interpretação, usou-se a Tabela 1.

Tabela 4: Escala Likert

Concordância	Intervalo	Correspondência
Discordo plenamente	1,0 a 1,7	Muito fraco / Não se aplica de modo nenhum
Discordo em parte	1,8 a 2,5	Fraco / Pouco se aplica
Não concordo nem discordo	2,6 a 3,4	Moderado / Aplica-se razoavelmente
Concordo em parte	3,5 a 4,2	Forte / Aplica-se bastante
Concordo plenamente	4,3 a 5,0	Muito forte / Aplica-se totalmente

Fonte: Adaptado de Negreiros (2011); Queija (2015)

RESULTADOS

Tabela 5: Tabela Resumo – Pesquisa de Cultura Organizacional

Valores Organizacionais (VO)		
A. Profissionalismo Cooperativo	3,53	Forte/ Aplica-se bastante
B. Profissionalismo Competitivo e Individualista	1,77	Muito Fraco/ Não se aplica de modo nenhum
C. Satisfação e bem-estar dos funcionários	2,83	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
	2,71	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Práticas Organizacionais (PO)		
D. Integração Externa	4,30	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
E. Recompensa e Treinamento	1,50	Muito Fraco/ Não se aplica de modo nenhum
F. Promoção do Relacionamento Interpessoal	4,33	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
	3,38	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Cultura Organizacional	3,05	Moderado/ Aplica-se razoavelmente

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 2: Nuvem de palavras



Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 6: Tabela Resumo – Pesquisa de Clima Organizacional

Quanto ao Líder	4,50	Muito Forte/ Aplica-se totalmente
Quanto a Satisfação	3,67	Forte/ Aplica-se bastante
Quanto a Empresa	3,89	Forte/ Aplica-se bastante

Fonte: Elaborado pelos autores

DISCUSSÃO

O líder afirma **confiar plenamente em sua equipe e treiná-la sempre que necessário** para atender as demandas do mercado e alega que adquiriu **autocontrole e maturidade profissional** ao longo de sua trajetória como gestor. Para ele, a **maioria dos clientes está satisfeito** com os serviços prestados. Ele afirma não acatar bajulações, ou seja, **“o funcionário se destaca por mérito e comprometimento e só sobe de cargo quem faz por merecer e quem se dedica de verdade em dar o seu melhor”**. Por fim, ela alega **alta conscientização dos funcionários quanto à missão, visão e valores** da empresa, contudo, o **funcionário entrevistado diz não ter conhecimento desses**. Para esse funcionário, o **ambiente de trabalho é respeitoso** e a empresa **provê treinamentos e ferramentas** para a execução satisfatória das atividades. Ele se declara **apto à função que exerce**, afirma que está **aberto para adquirir novos conhecimentos** quando necessário e, assim como os demais funcionários, é **fortemente incentivado a sugerir melhorias** para as atividades da empresa e relacionamentos entre os funcionários. Ele vê o processo de **feedback como adequado** e afirmar que o **líder transmite confiança, é flexível e toma decisões de modo rápido**.

Conforme apontado na Tabela 2, o fator *Profissionalismo Cooperativo* aplica-se totalmente a empresa, o que permite sugerir que os **funcionários realizam suas atividades com muita eficácia e competência, têm alto espírito de colaboração e de iniciativa**, se mostram **muito dedicados e contribuem fortemente para o alcance das metas**. O fator *Profissionalismo Competitivo e Individualista* não se aplica a empresa, ou seja, **não é valorizado o desempenho individual na execução de tarefas**. O fator *Satisfação e Bem-Estar* aplica-se razoavelmente a empresa, o que indica uma **humanização moderada do local de trabalho**. Foi evidenciado que o fator *Integração Externa* aplica-se totalmente a empresa, ou seja, **existe foco total no atendimento satisfatório aos clientes externos**. O fator *Recompensa e Treinamento* não se aplica a empresa, o que aponta **falhas nos sistemas de recompensas e nos processos de treinamentos e desenvolvimento dos funcionários**. A promoção do *Relacionamento Interpessoal* aplica-se totalmente a empresa, ou seja, a **coesão interna é excelente** e são adotadas **inúmeras práticas de promoção às boas relações interpessoais**. Em resumo, os respondentes percebem a **existência razoável de valores e práticas na empresa**, o que aponta que a **Cultura Organizacional tem potencial para ser fortalecida**.

Segundo os respondentes, os valores que mais caracterizam a empresa são **Compreensão, Satisfação e Comprometimento** (Figura 1). Esse resultado aponta um **alinhamento entre os valores percebidos como importantes pelos respondentes**.

Quanto à pesquisa de Clima (Tabela 3), os respondentes veem o **líder como altamente aberto a sugestões** e um **ótimo comunicador**. Eles estão **razoavelmente satisfeitos com os salários e benefícios** oferecidos, percebem uma **alta cooperação entre os funcionários**, que a **empresa estimula sua participação na solução de problemas** e que **há justiça em relação à participação dos funcionários nos lucros da empresa**.

CONCLUSÕES

Em resumo, foram identificados como deficiências e pontos fracos: **poucas práticas voltadas à valorização do bem-estar, satisfação e motivação dos funcionários; falhas nos sistemas de recompensas e processos de treinamentos e desenvolvimento dos funcionários**. Existem contradições entre as entrevistas e os dados apontados pelas pesquisas: embora o líder afirme que reconhece seus funcionários mediante desempenho satisfatório, **os funcionários não se sentem reconhecidos**. Outro ponto de divergência foi que, enquanto o líder alega alta conscientização dos funcionários quanto à missão, visão, valores e benefícios da empresa, **os funcionários dizem não ter conhecimento desses**. Como pontos fortes, pode-se citar: **foco no cliente externo; o líder é visto como flexível, comunicativo, confiável e receptivo a sugestões e mudanças; é dada forte ênfase ao trabalho em equipe; funcionários buscam melhorar o ambiente de trabalho**, têm a consciência da **necessidade de satisfazer os clientes** e são **unidos e dedicados**, embora afirmem não ter o reconhecimento e incentivo que esperam.

Assim, percebe-se a relevância da atividade de Consultoria de RH para a melhoria do desempenho de tal empresa. Como próximos passos, serão analisadas as possíveis causas para as lacunas diagnosticadas, para, então, formular, em conjunto com funcionários da empresa, um plano consistente e viável de ações de melhoria. Os pontos fortes encontrados serão potencializados e melhor aproveitados pela empresa. Ao final, um Relatório Final será formalmente compartilhado com todos os funcionários para conscientização e implementação das melhorias sugeridas. Estudos futuros podem abordar os benefícios da Consultoria de RH, bem como as ferramentas utilizadas na elaboração de planos de ação a partir do diagnóstico de RH.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos funcionários da empresa pesquisada.

REFERÊNCIAS

NEGREIROS, D. P. A cultura organizacional identificada através dos valores e práticas organizacionais. **Dissertação de Mestrado**. Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar-Natal-RN, 2011, 86p.

QUEIJA, C. C. S. Mapeamento da cultura organizacional: um estudo de caso. **Dissertação de Mestrado**. Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás. Regional Catalão, 2015, 75p.

O MAPEAMENTO DE NECESSIDADES DE CLIENTES DE UM PROJETO SOCIAL A PARTIR DO MAPA CANVAS DE PROPOSTA DE VALOR

Áquila de Oliveira Scramin
Érica da Silva Ricardo
Jackeline Silva de Paula
Giovanna Lyssa Romero
Natália Contesini dos Santos

Sumário: O mapeamento de necessidades dos clientes é de suma importância para o planejamento e implementação com sucesso de um projeto social. Esse estudo apresenta uma proposta de mapeamento de necessidades dos clientes de um projeto social a partir do Mapa Canvas de Proposta de Valor. Ao conhecer a fundo os desejos e dores do público-alvo, é possível refinar e melhor orientar a definição do valor que será oferecido pelo projeto social, permitindo equilibrar necessidades, expectativas e entregas.

Palavras-chave: mapeamento de necessidades, Canvas de Proposta de Valor, projeto social

INTRODUÇÃO

O mapeamento de necessidades do cliente num projeto social é um processo fundamental que utilizará diversas ferramentas para diagnosticar a situação social na qual esse projeto irá intervir. Esse mapeamento será a base para equilibrar o que é esperado como resultado do projeto, o que, de fato, o projeto irá oferecer e o que os clientes em questão realmente necessitam. Assim, esse estudo apresentará uma proposta de mapeamento de necessidades dos clientes de um projeto social a partir do Mapa Canvas de Proposta de Valor. Esse Mapa é originalmente utilizado na estruturação de empresas inovadoras e na proposição de produtos e serviços que realmente entreguem o valor esperado pelos clientes.

MATERIAIS E MÉTODOS

Utilizou-se levantamento bibliográfico sobre projetos sociais e Mapa Canvas de Proposta de Valor, para o que foi utilizando o livro seminal de Osterwalder et al (2014).

RESULTADOS

Projeto social é uma forma de organizar ações para transformar uma determinada realidade social, buscando minimizar impactos negativos da sociedade por meio do uso de ferramentas ou instrumentos estruturados (ÁVILA, 2001). Segundo essa autora, para que tenha sucesso, o projeto social deve incluir as fases de análise do contexto, diagnóstico da situação, análise situacional ou análise do cenário; formulação dos objetivos e metas do projeto; planejamento das atividades; planejamento dos recursos; e avaliação do projeto.

Especificamente sobre a primeira fase, a análise de contexto, é preciso descrever, analisar e entender a realidade local sob a qual se pretende intervir por meio do projeto

social. Portanto, é essencial pesquisar e identificar o que o cliente quer, precisa e deseja. Nesse sentido, algumas ferramentas de mapeamento de necessidades dos clientes podem ser utilizadas no momento de análise de contexto de um projeto social. Nesse estudo, propõem-se o uso do Canvas de Proposta de Valor (OSTERWALDER et al, 2014), um mapa originalmente utilizado na estruturação de empresas inovadoras e na proposição de produtos e serviços que realmente entreguem o valor esperado pelos clientes.

O Mapa Canvas de Proposta de Valor se divide em dois blocos: o bloco redondo do Perfil do Cliente e o bloco quadrado da Proposta de Valor. No bloco Perfil do Cliente devem ser descritas: (i) as tarefas que os clientes realizam ao buscar a aquisição de um determinado Valor; (ii) as dores ou resultados indesejáveis, riscos e obstáculos que esses clientes enfrentam por não possuir o Valor que buscam e (iii) os ganhos, resultados positivos e benefícios que esses clientes desejam alcançar ao possuir o Valor que buscam.. No bloco de Proposta de Valor deve ser detalhados: (i) a Proposta de Valor a ser entregue a esses clientes sob a forma de produto ou serviço; (ii) como essa Proposta de Valor minimizará as dores dos cliente e (iii) como essa Proposta de Valor como gerará os ganhos esperados pelos clientes. Osterwalder et al (2014) ressaltam que todos os campos do bloco Proposta de Valor devem se comunicar e atender as demandas de todos os campos do bloco Perfil do Cliente e vice-versa. Somente com esse ‘encaixe’ é possível assegurar que o produto ou serviço proposto realmente criará os ganhos e minimizar as dores dos clientes.

DISCUSSÃO

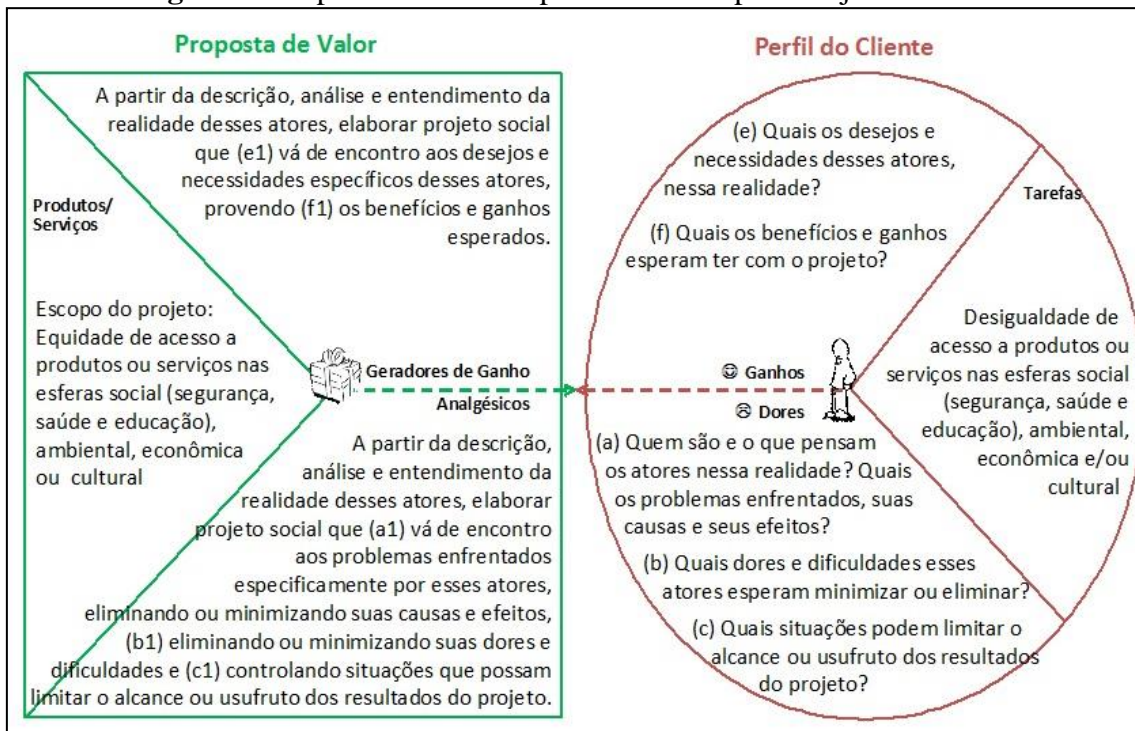
Ao elaborar um projeto social devem-se identificar todas ou grande parte das necessidades e dores dos clientes potenciais. Assim, serão maiores as chances de se obter resultados positivos com o projeto, pois seu foco será a entrega do Valor esperado pelos clientes. Embora o mapeamento de necessidades não signifique a solução do problema em questão, conhecer a fundo os clientes do projeto permite propor tarefas e melhorias mais assertivas.

Utilizando o Mapa Canvas de Proposta de Valor, pode-se estruturar a Proposta de Valor e o Perfil do Cliente do projeto social, de modo que os dois blocos se alinhem. Para a elaboração do bloco do Perfil do Cliente devem ser feitas perguntas estratégicas como: Quem são e o que pensam esses clientes? Quais são seus problemas, suas causas e seus efeitos? Quais são seus desejos e necessidades? Quais os benefícios esperados do projeto? Existem situações que possam limitar ou potencializar o alcance dos resultados do projeto? Essas informações podem ser obtidas por meio de entrevistas ou grupos focais com a parcela da população a ser beneficiada com o projeto, com o intuito de conhecer e refletir sobre suas histórias de vida e sua relação com o problema social a ser tratado pelo projeto, ouvir suas expectativas e demandas em relação aos resultados do projeto, pois cada um possui gostos e necessidades específicos e refletir se existe algo além dessas expectativas.

Essas informações devem ser distribuídas nos 3 campos do Perfil do Cliente, conforme Figura 1. No bloco da Proposta de Valor será descrito o planejamento do projeto; a solução a ser dada para o problema social em questão; como o projeto gerará os benefícios e resultados esperados e como resolverá ou minimizará os incômodos, riscos ou obstáculos enfrentados por essa população. Com esse Mapa será possível compartilhar o projeto que, de fato, será executado e entregue, permitindo o equilíbrio

entre as expectativas, entregas e necessidades. Além disso, esse Mapa deve ficar disponível a todos os envolvidos, visto que podem surgir novas ideias ao longo da execução do projeto.

Figura 3: Mapa Canvas de Proposta de Valor para Projetos Sociais



Fonte: Elaborado pelos autores com base em Ávila (2001) e Osterwalder et al (2014)

Pode-se mapear a necessidade de um cliente de um projeto social ao se estudar, por exemplo, um determinado bairro da cidade e, assim, identificar as necessidades dessas pessoas: se há carência por segurança, educação, cultura, saneamento, lazer, etc. – informações a serem preenchidas no lado do Perfil do Cliente do Mapa Canvas de Proposta de Valor. Ao fazer esse levantamento, é possível evitar gastos desnecessários, utilizar os recursos humanos, materiais e financeiro de forma otimizada e, realmente, gerar valor e entregar resultado para a população assistida. Este é um planejamento que deve ser utilizado pelas prefeituras, ONGs e organizações com fins lucrativos.

Pode-se ainda utilizar o exemplo do empresário Bill Gates que, por meio de sua fundação, a Bill & Melinda Gates Foundation, provê vacinas para o combate a poliomielite, uma doença viral que pode levar à paralisia parcial ou total. Evidenciou-se que havia milhares de casos dessa doença em países subdesenvolvidos do Oriente, sendo que no Ocidente ela já está praticamente erradicada. Diante disto, foram conduzidas pesquisas e entrevistas para identificar quais territórios do Oriente mais sofriam com a poliomielite, estudar quais eram as causas da propagação e como poderiam ser eliminadas. Este projeto ajuda milhares de pessoas, estando próximo de erradicar tal doença (HYLAND e SCHMEDDING, 2017). Por mais que conte com capital e tecnologia para sua execução, foi por meio do mapeamento que se alcançou o público que, de fato, necessitava da vacinação.

CONCLUSÕES

Entender as necessidades e dores dos clientes de um projeto social e saber o que oferecer para, de fato, gerar o resultado esperado são atividades essenciais para a execução satisfatória de projetos sociais. O uso do Mapa Canvas de Proposta de Valor se mostrou eficaz no mapeamento da necessidade de clientes de projetos sociais. Se elaborado de modo correto, esse Mapa permite um alinhamento entre as demandas dos clientes e as entregas do projeto social. Assim, é possível gerar valor e entregar resultado para a população assistida, além de permitir identificar com maior facilidade as atividades do projeto que podem ser eliminadas ou aglutinadas, evitar gastos desnecessários, priorizar tarefas e utilizar os recursos humanos, materiais e financeiro de forma otimizada.

REFERÊNCIAS

- ÁVILA, C. M. **Gestão de projetos sociais**. São Paulo: AAPCS, 2001
- HYLAND, R.; SCHMEDDING, T. **Bill Gates fala sobre a reta final para acabar com a pólio**. Rotary.org, Atlanta, EUA, jun/2017. Disponível em <https://www.rotary.org/pt/bill-gates-rotary-convention>. Acesso em 19 out. 2019
- OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y.; SMITH, A.; BERNARDA, G.; PAPADAKOS, P. **Value Proposition Design**. New Jersey, EUA: John Wiley & Sons Inc., 2014

ALL GÁS: A SOLUÇÃO PARA O PROBLEMA DE FALTA DE CONTROLE SOB O CONSUMO DE GLP

Edmara Aguiar
Leticia Ferreira
Marcelly Sant'Anna
Mayara Sousa
Rafaela Souza Santos
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Esse estudo descreveu a elaboração do Mapa Canvas de Proposta de Valor para a solução do problema de falta de controle sob o consumo de GLP. Essa ferramenta foi crucial para a idealização da ALL GÁS, uma empresa, até então, única no mercado, que permite monitorar o consumo e programar a compra e entrega de botijas de GLP.

Palavras-chave: Canvas de Proposta de Valor, Business Model Canvas, inovação

INTRODUÇÃO

Para o sucesso de uma empresa, é fundamental a proposição e entrega de valor. A proposta de valor é o pacote de benefícios e soluções para os problemas que os clientes possuem, sendo, portanto, a principal razão pela qual esses clientes devem comprar o produto ou serviço de uma empresa e não o de seu concorrente. Para auxiliar na proposição de valor, Osterwalder et al (2015) idealizaram o Mapa Canvas de Proposta de Valor. Esse estudo buscou descrever o preenchimento desse Mapa, com o intuito de solucionar um problema de falta de controle sob o consumo de GLP.

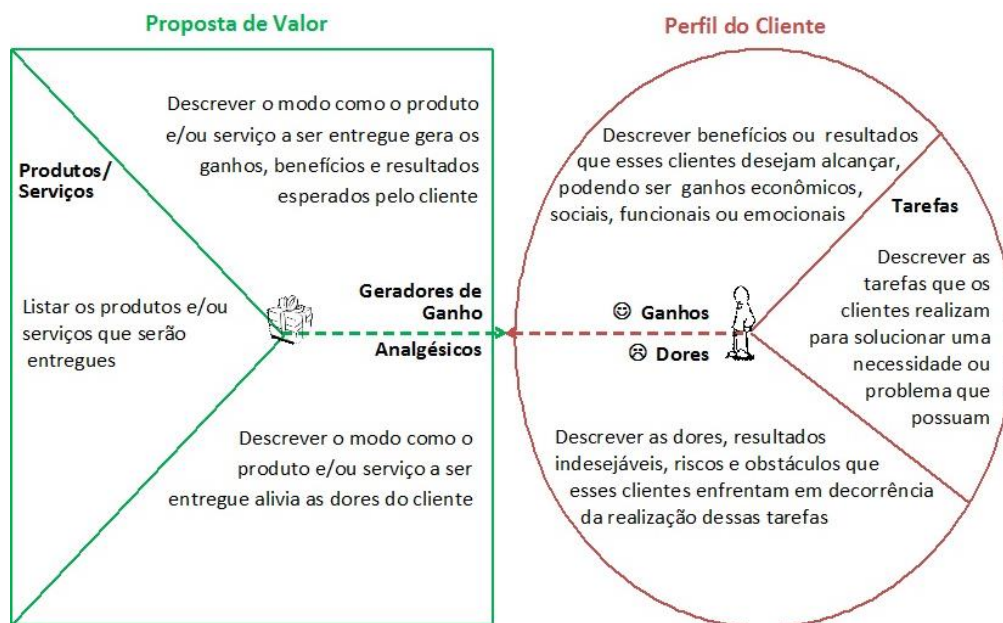
MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo baseou-se na literatura seminal sobre Design de Proposta de Valor (OSTERWALDER et al, 2015).

RESULTADOS

O Mapa Canvas de Proposta de Valor foi criado por Osterwalder et al (2015) para auxiliar na idealização de produtos ou serviços inovadores e que criam valor para os clientes. Trata-se de um mapa visual, que explora profundamente dois blocos principais do Canvas do Modelo de Negócio (Business Model Canvas). A Figura 1 detalha como devem ser preenchidos os campos do lado do 'Perfil do Cliente' (tarefas, ganhos e dores) e do lado da 'Proposta de Valor' (produtos e serviços, geradores de ganhos e analgésicos). Todos os campos da 'Proposta de Valor' devem se comunicar e atender as demandas dos campos do 'Perfil do Cliente', o que assegura que o produto ou serviço proposto realmente criará os ganhos esperados e minimizará as dores dos clientes.

Figura 4: Mapa Canvas de Proposta de Valor



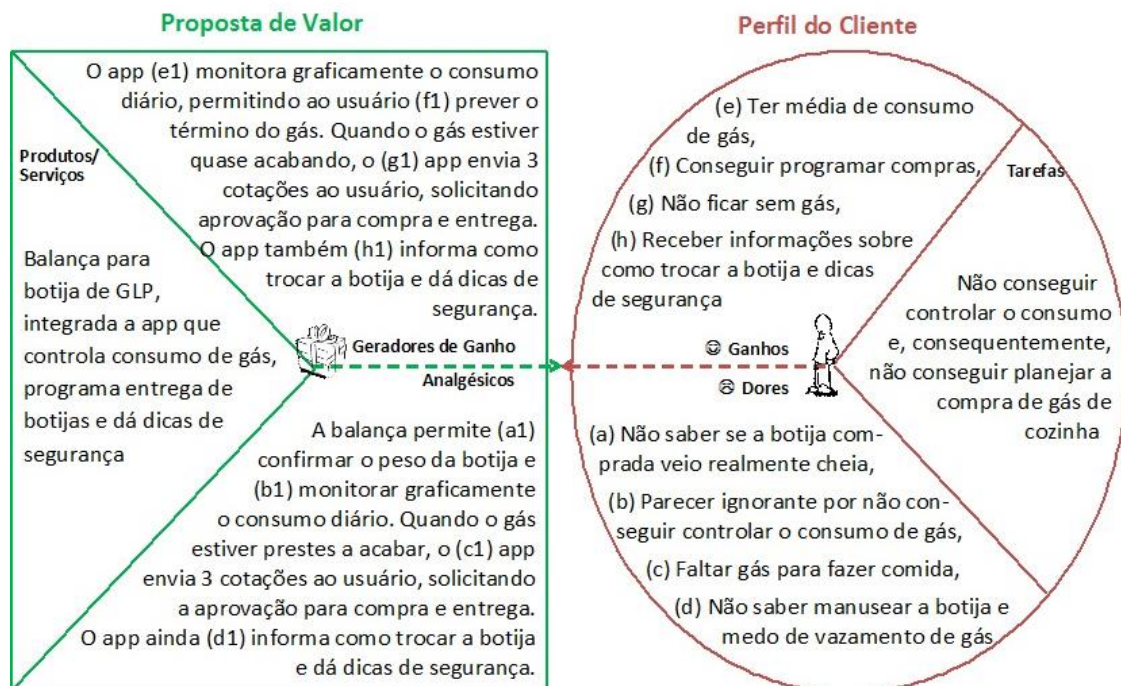
Fonte: Osterwalder et al (2015)

A elaboração do Mapa iniciou com a identificação de um problema comum a muitas pessoas: a falta de controle sob o consumo e, conseqüentemente, a não previsibilidade quanto a próxima compra de GLP em botijas de 13 kg. Assim, as **dores** dessas pessoas são: (a) não saber se a botija comprada veio realmente cheia; (b) parecer ignorante por não conseguir controlar o consumo de gás, (c) faltar gás para fazer comida; (d) não saber manusear a botija e medo de vazamento de gás. Desejavam como **ganhos**: (e) conseguir estabelecer uma média de consumo de gás; (f) programar compras e (g) não ficar sem gás e (h) receber informações sobre como trocar a botija e dicas de segurança.

DISCUSSÃO

Como solução para essas demandas foi idealizado o *Control ELM2*, um suporte com balança para botijas de 13 kg que envia informações em tempo real para o aplicativo *All Gas*. Na cor chumbo, esse suporte mede 31cm(L) x 10cm(A), e pesa, aproximadamente, 0,600g. Além de mensurar o peso da botija, o aplicativo gera gráficos de consumo, o que permite prever futuras compras. Ao atingir a marca de 20% da capacidade máxima da botija, o aplicativo automaticamente disponibiliza, no mínimo, três orçamentos de fornecedores parceiros, as quais são distribuidoras de gás previamente cadastradas e localizadas em um raio máximo de 10 km do usuário. Mediante a seleção e aprovação do melhor orçamento, o usuário encomenda a entrega da botija em sua residência. Além disso, o aplicativo disponibiliza dicas de segurança e de instalação adequada da botija.

Figura 5: Mapa Canvas de Proposta de Canvas sugerido



Fonte: Elaborado pelas autoras a partir do modelo de Osterwalder et al (2015)

Assim, a solução proposta (Figura 2) **alivia as dores e gera os ganhos** esperados ao (a1) permitir a confirmação do peso da botija e (b1/e1/f1) monitorar graficamente o consumo diário de GLP. Ao atingir o nível crítico, o (c1/g1) aplicativo envia orçamentos ao usuário, solicitando aprovação para compra e entrega de novas botijas. Ainda (d1/h1) informa como trocar a botija e dá dicas de segurança.

CONCLUSÕES

As inter-relações entre as demandas do ‘Perfil do Cliente’ e da ‘Proposta de Valor’ permitem assegurar que o *Control ELM2* e seu aplicativo *All Gas*, realmente geram os ganhos esperados e minimiza as dores dos estudantes, conforme defendido por Osterwalder et al (2015). Assim, conclui-se que o uso do Mapa Canvas de Proposta de Valor foi crucial para a idealização dessa solução, até o momento, única no mercado.

Como passos seguintes, foi estruturada a *ALL GAS*, empresa responsável por levar essa solução ao mercado. A Figura 3 ilustra o *template* do aplicativo *All Gas*. Da esquerda para direita, o ícone *Informações* dá acesso as informações sobre o suporte *Control ELM2*, como manuseio, locais de compra do suporte e instalação. Em *Histórico de Consumo* são apresentados dados sobre o consumo do GLP do usuário dos últimos 12 meses, permitindo estabelecer uma média de consumo durante o ano. Em *Contato* são disponibilizados os canais de comunicação com os desenvolvedores do aplicativo, fabricantes do *Control ELM2* e Sindicato Nacional da Distribuição de GLP. No ícone *Fornecedores* está o rol de fornecedores parceiros da *All Gas*. O serviço de *Localização* permite que o usuário conheça todas as distribuidoras de gás num raio de 2km. Por meio do ícone *Consumo*, o usuário tem acesso ao registro do consumo diário de GLP, discriminado pelos horários de maior consumo e em *Controle de Carga* é possível conferir o peso da botija em tempo real. Em *Dicas de Segurança* são disponibilizadas informações atualizadas de segurança, como manuseio e troca correta da botija de GLP.

Por fim, no ícone *Orçamentos* ficam arquivados orçamentos para compra e entrega de novas botijas, além de informações sobre o tempo de entrega e cupons de desconto.

Figura 6: Template do aplicativo *All Gas*



Fonte: Elaborado pelas autoras

REFERÊNCIAS

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y.; BERNARDA, G.; SMITH, A.; PAPADAKO, T. **Value Proposition Design: how to create products and services customers want.** London: Wiley, 2015

GESTÃO DE SISTEMAS DE SAÚDE

Thays Carolina Rosa
Marcus Vinícius Barbosa
Renan Gomes de Moura

Sumário: A hipótese do trabalho mostra que a prestação de serviços realizada em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano”, o qual o foco que deve seguir é sempre a existência do serviço seja ele qual for deixando assim a qualidade em segundo plano. O objetivo do trabalho é realizar uma pesquisa na qual estabeleça uma pesquisa que estabeleça uma relação e equilíbrio econômico-financeiro mediante a taxa de ocupação. A gestão em sistemas de saúde tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde na busca da resolubilidade e qualidade. A gestão de sistema de saúde busca promover o controle de toda a atenção ao paciente, o qual visa implantar protocolos e rotinas o qual ocorre a melhoria do atendimento, avaliando aspectos técnicos, éticos e administrativos do trabalho em equipe. Os profissionais sofrem muitas influências diversas, onde contribui para mudanças no plano profissional e pessoal, a qual exige postura ativa, participativa e transformadora, fazendo com que afete diretamente as relações com as organizações e o modo de como fazê-las.

Palavras-chave: gestão de sistema de saúde, auditoria em saúde, gestão da auditoria.

INTRODUÇÃO

A gestão em sistemas de saúde tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.

A auditoria é uma grande prática em muitas empresas onde cuida-se da contabilidade, essa prática ganhou lugar nas empresas nos séculos XV e XVI na Itália, com as práticas utilizadas na escrituração mercantil, anos depois foi impulsionado pelo modo de produção capitalista, utilizando ferramentas que auxiliam no controle financeiro, contabilizando gastos e ganhos da empresa (AZEVEDO, 1991).

A auditoria é usada para controlar os custos da assistência prestada e da qualidade desta assistência, através de analisar registros em prontuários retrospectivamente, as enfermeiras auditoras são essenciais pois essa profissional atua na maior parte dos procedimentos nessa assistência, dando a competência técnica-administrativa da conta hospitalar.

O objetivo do trabalho é realizar uma pesquisa na qual estabeleça uma pesquisa que estabeleça uma relação e equilíbrio econômico-financeiro mediante a taxa de ocupação.

A justificativa mostra que a “Qualidade” é como os diferentes Sistemas de Avaliação são praticados, o qual a percepção dos diferentes atores sociais que

participam nesse processo, nos diferentes níveis de ação em saúde, é um desafio constante a ser realizado pelo gestor”, esse desafio questionado pelo autor mostra exatamente o que passamos hoje, onde agradar o cliente é bem complicado, porém devemos dar o melhor cuidado e com qualidade, e após todo esse cuidado deve ser anotado corretamente.

A hipótese do trabalho mostra que a prestação de serviços realizada em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano”, o qual o foco que deve seguir é sempre a existência do serviço seja ele qual for deixando assim a qualidade em segundo plano.

MATERIAIS E MÉTODOS

O trabalho foi realizado através de uma revisão narrativa de literatura, onde os dados coletados utilizados em banco de dados, além de livros, teses e muitas outras obras encontradas com os associados descritores: gestão de sistemas de saúde, auditoria em saúde, gestão da auditoria que foram selecionados após a consulta dos Descritores em Ciência da Saúde (Decs).

Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos que respondessem à questão da gestão de sistema de saúde, e os de exclusão foram: editoriais, artigos de revisão da literatura e artigos que não respondessem à questão da gestão de sistemas de saúde.

RESULTADOS

Segundo Macedo; Jordão; Xavier (2017, p. 36) no instrumento de avaliação passou a incluir os resultados alcançados em benefícios a saúde dos pacientes através de questionários. O SUS envia a seus clientes cartas onde mostram os atendimentos realizados se foram bem atendidos ou não.

A prestação de serviços realizada em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano”, o qual o foco que deve seguir é sempre a existência do serviço seja ele qual for deixando assim a qualidade em segundo plano.

Segundo Melo (2014, p. 25) a “Qualidade” e como os diferentes Sistemas de Avaliação são praticados, qual a percepção dos diferentes atores sociais que participam nesse processo, nos diferentes níveis de ação em saúde, é um desafio constante a ser realizado pelo gestor”, esse desafio questionado pelo autor mostra exatamente o que passamos hoje, onde agradar o cliente é bem complicado, porém devemos dar o melhor cuidado e com qualidade, e após todo esse cuidado deve ser anotado corretamente.

Todas as correções que são aplicadas seja ela qual for a situação geram dúvidas em relação as práticas com isso acabam-se ocorrendo conflitos entre convenio e instituição, ou seja, conflitos entre o plano de saúde e o prestador de serviços.

Para que isso não ocorra a instituição deve ter os valores glosados pelo plano de saúde, onde são lançados recursos onde assim tenta-se recuperar suas perdas econômicas. As auditorias médicas são divididas em dois tipos onde a preventiva que são procedimentos que devem ser auditados antes que aconteçam, como procedimentos exercidos pelo médico através de guias do plano de saúde, a outra é a operacional, o qual os procedimentos

são auditados durante e após o ocorrido. Já a auditoria médica analítica é a junção de todas as atividades que foram levantadas na preventiva e operacional comparando-se com indicadores gerenciais e da organização, utilizando-se gráficos, tabelas, banco de dados e contratos do hospital (MELO, 2014, p. 25).

O termo glosar é muito utilizado durante toda a auditoria, significa cancelar o orçamento parcial ou total, ou seja, cortar esse pagamento, isso ocorre devido a gerar dúvidas em relação a regras e práticas que foram usadas na instituição de saúde. Para reverter essa situação a instituição audita e avaliam o procedimento de registros, detectando e corrigindo os erros desse faturamento.

Segundo Maceda; Jordão; Xavier (2017, p. 72) mostra que o prontuário do cliente é um documento legal, não se deve ter rasuras e nem mesmo letras ilegíveis, o qual pode gerar riscos ao paciente com erros de aplicação, falta de medicação, dose errada e muitos outros. Nos casos de erros, utiliza-se o termo “digo” e depois se coloca a real ideia do relatório, não riscando e nem passando corretivos o que é ilegal.

É um procedimento da avaliação onde os recursos tendem a garantir a qualidade da assistência sempre com base no padrão o qual é previamente aceito pelos mesmos. O início consta com a avaliação de qualidade baseados em padrões internacionalmente legitimados, com orientações visando a melhoria do desempenho (MELO; VAISTMAN, 2008).

Todo serviço deve ser avaliado, analisando as estruturas, os processos e os resultados dos serviços prestados. Já a satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido deve ser sempre considerando um resultado. E isso pode dar-se em razão de elementos, como a percepção de qualidade no atendimento recebido, a escolha do paciente pelo hospital no qual irá realizar determinado procedimento, exame ou consulta, ou até mesmo na relação estabelecida entre a equipe médica e assistencial da unidade hospitalar. Há que se considerar que a qualidade está diretamente relacionada ao alto grau de especialização e efetividade dos resultados obtidos na terapêutica do cliente que adentra à unidade hospitalar.

DISCUSSÃO

Assim segundo Calema; Moreira; Sanchez (2008, p. 380) mostra que a eficácia é a medida pelo benefício produzido por sua aplicação, sob condições ideais, assim aos problemas de indivíduos de uma população, para colocar em prática essa etapa de estratégias alternativas de cuidados a saúde.

Segundo Siqueira; César; Accioli (2017, p. 27) mostra que o controle da qualidade em saúde tem o objetivo a aderência dos indicadores de qualidade aos padrões definidos e corrigir erros, o qual a qualidade decorre da avaliação, busca implementar medidas de melhorias, e prevenir problemas potenciais.

Dessa forma Melo; Vaistam (2008, p. 69) mostra que o controle em qualidade em saúde deve centrar-se nas relações entre processo e resultados da prestação de cuidados de saúde, mas não deve ignorar aspectos relevantes da estrutura existente. E pode constituir-se sob a perspectiva da garantia de qualidade, ou da melhoria contínua de qualidade.

Dessa forma a efetividade serve a eficácia como um parâmetro para consideração do quanto os resultados observados se distanciam dos resultados esperados, são divididas em tópicos como, condições físicas de implementação, características dos profissionais de saúde envolvidos, grau de dificuldade para a adesão da população.

CONCLUSÕES

A gestão de sistema de saúde busca promover o controle de toda a atenção ao paciente, o qual visa implantar protocolos e rotinas o qual ocorre a melhoria do atendimento, avaliando aspectos técnicos, éticos e administrativos do trabalho em equipe.

Os profissionais sofrem muitas influências diversas, onde contribui para mudanças no plano profissional e pessoal, a qual exige postura ativa, participativa e transformadora, fazendo com que afete diretamente as relações com as organizações e o modo de como fazê-las.

Após o levantamento dos artigos mostrou que “a gestão do sistema de saúde produz informações quanto a adequação, efeitos e custos associados ao uso de tecnologias, programas ou serviços de saúde”, ou seja, nessa época a preocupação era a adequação e a tecnologia.

AGRADECIMENTOS

A Faculdade Redentor – Polo Volta Redonda e à equipe docente para apoio à atividade proposta.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. C. de. Avaliação da prestação de serviços de saúde. **Rev. da Saúde Pública.** São Paulo, 25. 64-71,1991.

CALEMAN, G; MOREIRA, M. L; SANCHEZ, M. C. **Auditoria, Controle e Programação de Serviços de Saúde.** Para gestores municipais de serviços de saúde. instituto para o desenvolvimento da saúde – ids núcleo de assistência médico-hospitalar – NAMH/FSP – USP BANCO ITAÚ SÃO PAULO 2008.

MACEDA, J. L; JORDÃO, C. P; XAVIER, J. L. J. **Auditoria interna: uma análise da implantação em uma instituição privada de serviço de saúde (Hospital).** RPA - Revista Pesquisa em Administração UFPE (Caruaru, PE) v.1 n.1 jul. Dez/2017 p.69-84.

MELO, M. C. M. **A gestão do SUS: A necessidade de uma auditoria qualificada e mais eficiente.** Universidade Candido Mendes, Brasília DF, 2014.

MELO, M. B. de; VAITSMAN, J. **AUDITORIA E AVALIAÇÃO NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.** São Paulo em Perspectiva, v. 22, n. 1, p. 152-164, jan./jun. 2008.

SIQUEIRA, P. G. B. de S; CEZAR, F. S; ACIOLI, R. M. L. Gestão dos serviços de saúde: auditoria em unidades de terapia renal substitutiva. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde - RGSS** Vol. 6, N. 1. janeiro/ abril. 2017.

A GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO FERRAMENTA PARA OTIMIZAR O APRENDIZADO NAS ORGANIZAÇÕES

Daniela da Silva Dutra
Michele Aparecida Silva
Michele Felício
Pablo de Souza da Silva
Pedro Henrique Amaral da Costa
Giovana de Azevedo Pampanelli Lucas

Sumário: Gestão do conhecimento é um conjunto de estratégias usadas dentro das organizações para potencializar resultados e otimizar o aprendizado. Reconhecendo a importância do capital humano e do compartilhamento do seu conhecimento, verificou-se a necessidade, e a importância da implementação desta ferramenta para o sucesso da empresa. Desta forma, torna-se necessário preparar, capacitar e estar atento as constantes mudanças e novidades do mercado, pois a cada instante surge algo novo. O objetivo deste estudo foi verificar a necessidade, e a importância de implementar a prática da gestão do conhecimento nas organizações quando bem aplicada como ferramenta de aprendizado para as empresas que a utiliza. Partindo desta premissa, pretende-se mostrar que a gestão do conhecimento é indispensável para alcançar os objetivos esperados. Pode-se concluir que de fato as empresas que atualmente não se preocupam com o capital humano e seu desenvolvimento, estão ficando fora do mercado que está cada vez mais exigente, complexo e competitivo. O estudo foi realizado através de uma pesquisa bibliográfica, análises discursivas e textuais. Consideramos que este estudo contribui como alerta quanto a importância da gestão do conhecimento nas empresas e sua contribuição para o aprendizado e o desempenho da organização.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento; Ferramenta; Organizações.

INTRODUÇÃO

O conhecimento representa um recurso valioso para as organizações e a economia em geral. É encontrado em rotinas e processos organizacionais e não só em documentos ou repositórios. Trata-se também da capacitação do capital humano em conjunto com as informações reconhecidas e integradas ao sistema e canais de divulgações internas e externas que podem ser compartilhadas para potencializar o resultado esperado pelas organizações. Conforme Chiavenato (2008), o capital humano é o que move, fortalece e conserva as organizações no mercado, mantendo vantagem competitiva e o sucesso da mesma.

A gestão do conhecimento é um campo crescente, tanto no meio empresarial, quanto na área acadêmica. Mesmo sendo um tema relativamente novo no contexto empresarial, vem tendo grandes proporções nos processos de negócios, ressaltando a necessidade de entender como o conhecimento é gerado e usado na solução de problemas e tomadas de decisão. Para Luchesi (2012), a comunicação interna é a principal ferramenta para uma boa gestão do conhecimento, tendo em vista a necessidade em garantir uma comunicação assertiva entre os colaboradores.

Como metodologia, foi realizada uma pesquisa bibliográfica com o objetivo de reunir informações e dados para constatar a aplicabilidade e a eficácia da gestão do conhecimento, como ela pode otimizar o processo de aprendizado amenizando o ruído de comunicação, falta de organização, queda no mercado, e o desenvolvimento contínuo do capital humano nas organizações. Diante disso, o presente estudo busca responder a seguinte questão: como a prática da gestão do conhecimento pode auxiliar na melhoria contínua da organização e manter uma empresa competitiva?

Este estudo buscou detalhar como a ferramenta é útil e indispensável na gestão de uma organização, oferecendo métodos, técnicas e sistemas que deem suporte para uma boa comunicação e disseminação de conhecimento.

Como objetivo geral e específico, foi necessário buscar dados que auxiliaram na constatação da eficácia desta metodologia, compartilhando melhores práticas em gestão e projetos que possam, mostrar a importância do compartilhamento das informações entre todos os envolvidos, através de ferramentas e canais de comunicações internas e externas; como por exemplo: *intrachat*, portal virtual, mural ou quadro de avisos, programas e políticas de *marketing*, ferramentas e softwares colaborativos baseados na nuvem, buscando as inovações do mercado.

Com a implementação da gestão do conhecimento, a organização terá facilidade no controle e acesso às informações do ambiente organizacional, melhorando a produtividade dos colaboradores, otimizando o conhecimento, agregando valores à organização e retendo seus talentos.

Pode-se afirmar que, quando esta metodologia é bem aplicada, produz estímulos para seus colaboradores, pois uma empresa que proporciona crescimento intelectual pode despertar maior interesse nos candidatos. Ela pode ser aplicada em qualquer empresa, entretanto, exige a capacitação do capital humano, criação de novos modelos organizacionais, com estruturas, processos, sistemas gerenciais e posições de liderança que permitam enfrentar qualquer barreira existente nos processos de transformação da organização.

METODOLOGIA

O presente estudo classifica-se como pesquisa bibliográfica exploratória, partindo de um levantamento e seguido por análises, discursivas e textuais.

O método utilizado foi a pesquisa bibliográfica, partindo do levantamento com o termo “gestão do conhecimento” com as referências de Peter Drucker e Nonaka Takeuchi, finalizando com uma análise crítica. Vale ressaltar que, outros autores fundamentarão as análises que serão realizadas com o aprofundamento das investigações e trarão contribuições teóricas para a pesquisa.

Dessa forma, na construção da análise de conteúdo deste estudo foram apresentados os conceitos de gestão do conhecimento e outros relacionados com o tema, por meio da análise dos documentos selecionados após a busca nas bases de dados. Foi realizada também a relação da gestão do conhecimento como ferramenta de apoio nas organizações. Todas as interpretações foram feitas com base em artigos selecionados, obedecendo as fases mencionadas anteriormente para o processo de análise do conteúdo.

ANÁLISE CRÍTICA

Os conceitos relacionados à gestão do conhecimento que foram examinados, permitiram identificar a necessidade da disseminação do conhecimento nas organizações, através de métodos, ferramentas, capacitação do capital humano e a sua importância no desenvolvimento de produtos e serviços, que fazem o diferencial competitivo, em conjunto com os objetivos estratégicos da organização. Pode-se dizer que, uma boa gestão do conhecimento, gera novos procedimentos de trabalho e amplia o conhecimento nas mentes humanas, influenciando direta e indiretamente o bom desempenho organizacional. Dessa forma, torna-se necessário preparar seu capital humano para os desafios e as constantes mudanças de seu ambiente, pois a cada instante surge algo novo, conforme Chiavenato (2008), o capital humano é o que move, fortalece e conserva as organizações no mercado, mantendo vantagem competitiva e o sucesso da mesma. É necessário que a capacidade e inovação organizacional sejam realimentadas frequentemente, para que a organização não seja surpreendida pelo mercado.

Considerando essa importância, garante a criação da vantagem competitiva de forma sustentável, pois o ambiente de interação de conhecimento tácito proporciona a constante renovação e a recriação do conhecimento organizacional.

O sucesso de uma empresa, independentemente do seu porte ou ramo de atuação, está vinculado à prática de transformar seu conhecimento em resultados efetivos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo mostrou que a gestão do conhecimento não fica restrita somente à troca de informações por meios formais estabelecidos pela empresa, mas também é preciso criar formas de compartilhar o conhecimento tácito, ou seja, aquele que está na mente das pessoas que compõe as organizações, proveniente da história de vida profissional do funcionário, de maneira que o conhecimento adquirido possa ser aplicado imediatamente no local de trabalho, não havendo um lapso de tempo entre a assimilação e a aprendizagem do conteúdo apresentado. Outro aspecto importante do compartilhamento informal é a possibilidade da aprendizagem e a construção homogênea do conhecimento através das equipes e do relacionamento interpessoal, pois o indivíduo pode estruturar seu aprendizado de acordo com suas necessidades e capacidades de absorção, o que aumenta a qualidade do conteúdo absorvido.

É necessário que a capacidade e inovação organizacional sejam realimentadas frequentemente, para que a organização não seja surpreendida pelo mercado.

Considerando essa importância, garante-se a criação dessa vantagem competitiva de forma sustentável, pois o ambiente de interação de conhecimento tácito garante a constante renovação e a recriação do conhecimento organizacional.

AGRADECIMENTOS

A Deus por nós dar saúde e muita força para superar todas as dificuldades. A faculdade FaSF e todo seu corpo docente, além da direção e administração que proporcionaram as condições necessárias para alcançarmos nossos objetivos. Ao meu orientador e todos os professores, por todo o tempo que dedicou ao nosso grupo durante o processo de realização deste trabalho.

E enfim, a todos que contribuíram para a realização deste trabalho, seja de forma direta ou indireta, fica registrado aqui, o muito obrigado.

REFERÊNCIAS

FRANCELINO, Vanessa de Oliveira. ET AL. **Educação corporativa e seus benefícios às organizações e aos colaboradores:** um estudo de caso da Natura. XIII Simpósio em Excelência e Tecnologia. Resende/RJ, 2016;

GOMES, Aryene Lopes. ET AL. **Gestão do Conhecimento nas organizações:** a importância do ciclo do conhecimento. XXXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção. Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social: as contribuições da engenharia de produção. Bento Gonçalves/RS, 2012.

JANUZZI, Celeste Sirotheau Correa.; FALSARELLA, Orandi Mina.; SUGAHARA, Cibele Roberta. **Gestão do Conhecimento:** um estudo de modelos e sua relação com a inovação nas organizações. Revista Perspectivas em Ciência da Informação, v.21, n.1, p.97-118, janeiro. Março, 2016;

CANVAS DE PROPOSTA DE VALOR: RESOLVENDO O PROBLEMA DE AQUISIÇÃO DE APOSTILAS EM UMA FACULDADE

Charles Henrique Castro
Isabella Alencar
Larissa Reis Toledo
Raiza Castro
Tamara Silva
Wesley Reis Toledo
Natália Contesini dos Santos
Rafaela de Souza Santos

Sumário: Esse estudo buscou descrever o processo de elaboração de um Mapa Canvas de Proposta de Valor, a partir da identificação de uma necessidade real dos estudantes de uma faculdade no interior do estado do Rio de Janeiro, permitindo chegar a uma solução inovadora, que cria os ganhos esperados e minimiza os obstáculos enfrentados por esses alunos.

Palavras-chave: Canvas de Proposta de Valor; Business Model Canvas; inovação.

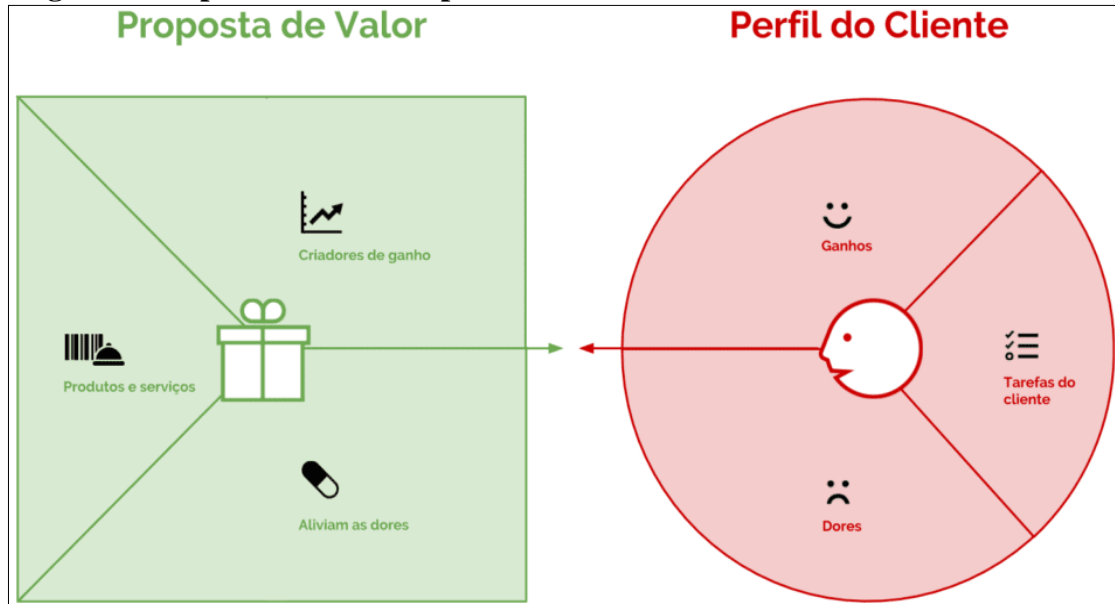
INTRODUÇÃO

O Mapa Canvas de Proposta de Valor é utilizado para descrever produtos/ serviços inovadores e que criam valor para um segmento de clientes específico (OSTERWALDER et al, 2015). Esse estudo buscou descrever o processo de elaboração desse Mapa a partir da identificação de uma necessidade real dos estudantes de uma faculdade no interior do estado do Rio de Janeiro.

MATERIAIS E MÉTODOS

O Mapa Canvas de Proposta de Valor é uma ferramenta derivada do *Business Model Canvas* (BMC), um modelo visual para concepção de modelo de negócios inovadores (OSTERWALDER et al, 2015). Esse Mapa é formado por um círculo, que representa o perfil do cliente do negócio, ligado bilateralmente a um quadrado, que descreve como se pretende criar valor para esse cliente. O lado ‘Perfil do Cliente’ permite a descrição detalhada do Segmento de Cliente que o negócio busca atender, por meio da explicitação: das **tarefas** que esses clientes estão realizando para buscar a proposta de valor; das **dores** ou resultados indesejáveis, riscos e obstáculos que esses clientes enfrentam em decorrência de suas tarefas; e dos **ganhos** ou resultados que esses clientes desejam alcançar ou benefícios concretos que buscam. Já no lado ‘Proposta de Valor’ é feita a descrição estruturada da Proposta de Valor, detalhando: os **produtos e serviços** que estão envolvidos na entrega da Proposta de Valor ao cliente; o modo como esses produtos e serviços aliviam as dores do cliente, agindo como **anestésicos**; e o modo como esses produtos e serviços **geram os ganhos** esperados pelo cliente. Todos os campos da ‘Proposta de Valor’ devem se comunicar e atender as demandas de todos os campos do ‘Perfil do Cliente’ e vice-versa. Essa lógica de ‘encaixe’ assegura que o produto ou serviço proposto realmente criará os ganhos esperados e minimizará as dores dos clientes (OSTERWALDER et al, 2015).

Figura 7: Mapa Canvas de Proposta de Valor



Fonte: Osterwalder et al (2015)

RESULTADOS

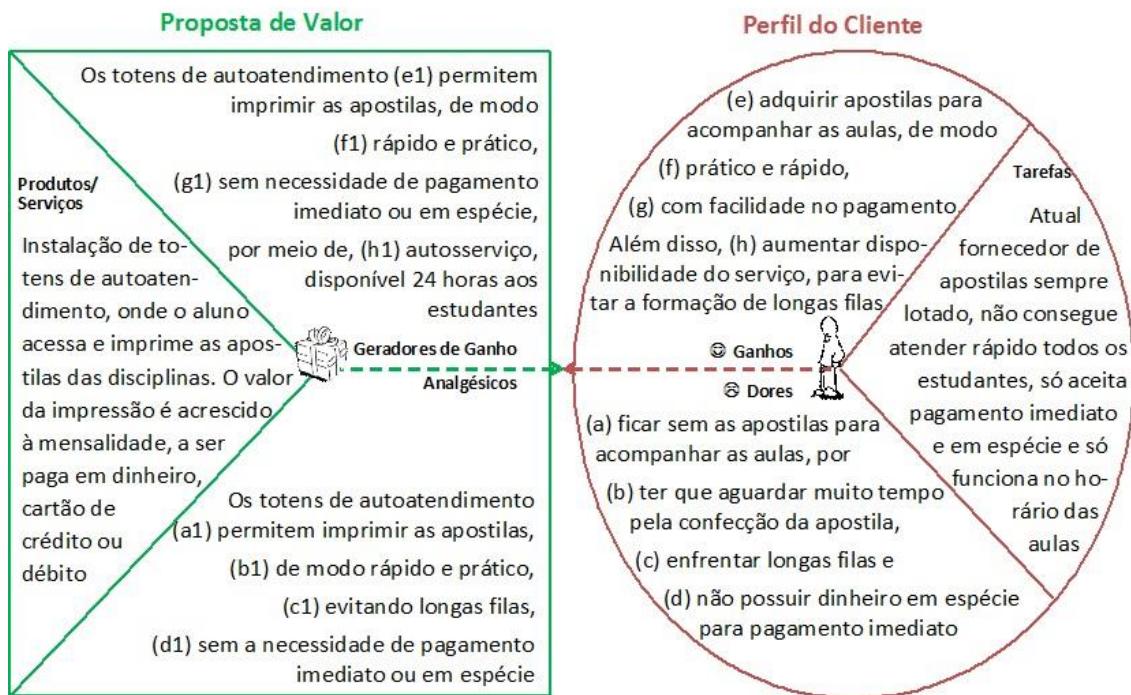
A elaboração do Mapa de Proposta de Valor iniciou com a identificação de uma necessidade real dos estudantes de uma faculdade no interior do estado do Rio de Janeiro. Eles reclamavam que o atual fornecedor de apostilas estava sempre cheio, não conseguia atender de modo satisfatório e rápido a demanda de todos os estudantes da faculdade, não aceitava outras formas de pagamentos que não em dinheiro e funcionava apenas nos horários das aulas. Assim esses estudantes possuíam como **dores**: (a) ficar sem as apostilas necessárias para o acompanhamento das disciplinas por ter que (b) aguardar muito tempo pela confecção da apostila, (c) enfrentar longas filas e (d) possuir somente dinheiro em espécie para pagamento. Como **ganhos**, esses estudantes desejavam (e) adquirir tais apostilas para acompanhar as aulas, de modo (f) prático e rápido, com (g) facilidade no pagamento desse serviço. Além disso, desejavam (h) maior disponibilidade do serviço de confecção de apostilas, o que evitaria as longas filas formadas e a demora da prestação do serviço.

DISCUSSÃO

Para a solução para essas demandas foi proposta a instalação de diversos totens de autoatendimento, com impressoras, em toda a faculdade. Por meio de matrícula e senha, os estudantes acessariam o portal do aluno, software já utilizado pela instituição, tendo acesso a todo material disponibilizado pelos professores das disciplinas cursadas no período. A partir da seleção do material e número de cópias, o estudante teria acesso rápido e prático a apostilas. O valor da impressão seria acrescentado, automaticamente, à mensalidade do mês referente, que pode ser paga em dinheiro, cartões de crédito e débito. Assim, os totens de autoatendimento **aliviarão as dores** e **gerarão os ganhos** esperados por esses estudantes ao (a1) (e1) permitir a impressão das apostilas necessárias para o acompanhamento das disciplinas, de modo (b1) (f1) rápido e prático,

(c1) evitando longas filas, (d1) (g1) sem a necessidade de possuir dinheiro em espécie, por meio de (h1) autosserviço, disponível 24 horas, a todos os estudantes. A Figura 2 descreve o respectivo Mapa Canvas de Proposta de Valor.

Figura 8: Mapa Canvas de Proposta de Canvas sugerido



Fonte: Elaborado pelos autores a partir do modelo de Osterwalder et al (2015)

CONCLUSÕES

As inter-relações entre as demandas do 'Perfil do Cliente' e da 'Proposta de Valor' permitem assegurar que o serviço proposto realmente criar os ganhos esperados e minimiza as dores dos estudantes, conforme defendido por Osterwalder et al (2015). Assim, o uso do Mapa Canvas de Proposta de Valor foi crucial para a adequada estruturação de um serviço inovador. Durante a elaboração desse Mapa, notou-se como oportuno o uso do Product/Market Fit Canvas, outra ferramenta derivadas do BMC. Futuras pesquisas podem descrever a elaboração desse Mapa.

REFERÊNCIAS

OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y.; BERNARDA, G.; SMITH, A.; PAPADAKO, T. **Value Proposition Design: how to create products and services customers want.** London: Wiley, 2015

MÉTODOS E CONCEITOS DE GESTÃO PARA O DESEMPENHO E RESULTADOS

Bianca Jacqueline da Rocha Silva
Fábio de Oliveira Costa
Geovanna de Moura Silva
Igor Fernando Gonçalves Passos
Waldemar Vicente Junior

RESUMO

Neste trabalho, discutiremos aspectos sobre os métodos de gestão para o desempenho e resultados, onde se verificam os desvios que eventualmente contribuem para o não atingir dos objetivos, e para que os seus colaboradores estejam sempre motivados e tenha capacidade de atingir o objetivo traçado, precisam estar motivados. Uma das ferramentas de apoio à gestão é a avaliação de desempenho, utilizando o conceito CHA, que é a junção do conhecimento, habilidade e atitude, é considerado como o tripé das competências, sendo na forma de pensar, sentir e agir de cada indivíduo.

Palavras-chave: avaliação de desempenho; avaliação por competência; cha

INTRODUÇÃO

Para promover uma melhoria contínua em desempenho e resultados dentro de uma organização, é fundamental que sejam feitas avaliações de desempenho. Por isso, esse trabalho demonstrará como usar o método chamado CHA (Conhecimento, Habilidade e Atitude). Buscamos entender como aplicar o método para que este seja um facilitador dos desempenhos e das metas que foram traçadas, também como uma ferramenta de apoio.

Utilizando o conhecimento que cada um tem, suas habilidades e fazendo com que suas metas sejam alcançadas, sempre em busca de melhoria, de forma que conseguiremos visualizar um novo plano.

MATERIAIS E MÉTODOS

A implementação do CHA (avaliação por competência) irá envolver os profissionais como: líderes, gerentes e toda equipe de recursos humanos, tentando encontrar o conhecimento e habilidade dentro do perfil de cada cargo, tendo como processo de metodologia as necessidades de treinamento para capacitar e desenvolver talentos, garantindo assim obtenção dos resultados.

Esse conceito será aplicado de forma individual, aplicado por um questionário, impresso ou digital disponibilizado aos envolvidos, que contam com elementos que evidenciarão os pontos a serem trabalhados para a melhoria do desempenho do avaliado.

O tempo de aplicação deste método varia de acordo com as necessidades de cada empresa, regularmente duas vezes ao ano. Através disso, conseguiremos visualizar a necessidade de aperfeiçoamento de cada um, mostrando os pontos onde devem ser

avaliados e novamente demonstrando o que deve ser melhorado, seja na comunicação ou em outras partes. Utilizando um histórico de avaliação, e verificando a evolução dos processos do avaliado.

RESULTADOS

Ao finalizar o processo de aplicação desse método, esperamos que os colaboradores coloquem o seus conhecimentos em prática, que desenvolvam novas habilidades, de forma que cresçam profissionalmente e que tomem atitudes para melhoria contínua da organização e reflitam nos resultados das organizações.

DISCUSSÃO

Um dos principais bens de uma empresa são os recursos humanos, sendo assim, a valorização do mesmo, o acesso as melhores condições do trabalho favorece o rendimento dos mesmos.

O sucesso de uma empresa esta, relacionado entre outros fatores, a um melhor desempenho de seus colaboradores, isto posto, é de fundamental importância que estes acompanhem o crescimento, o desenvolvimento de novas tecnologias na empresa e, um dos métodos propostos de avaliação que constam nesse trabalho, visa à manutenção da qualificação dos mesmos.

CONCLUSÕES

Podemos concluir que as empresas têm seus colaboradores treinados, capacitados e motivados, são capazes de enfrentar as adversidades e a competitividade do mercado com maior desenvoltura, aumentando assim as chances de obtenção dos resultados propostos.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, que permite que tudo isso esteja acontecendo em nossas vidas, ao Profº. Waldemar Vicente Junior pelo apoio e confiança, aos nossos pais, pelo amor, incentivo e apoio incondicional e a todos que diretamente ou indiretamente fazem parte da nossa formação, o nosso muito obrigado.

REFERÊNCIAS

Disponível em: <http://www.mundocarreira.com.br/lideranca-e-gestao-de-pessoas/voce-sabe-o-que-e-cha-e-qual-sua-importancia/>. Acesso em: 16/10/2019.

Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=8SVvDkucDqk&feature=youtu.be>. Acesso em: 18/10/2019.

Disponível em: <https://www.slacoaching.com.br/artigos-do-presidente/conhecimento-habilidades-e-atitudes>. Acesso em: 25/10/2019.

MAPEAMENTO DE COMPETÊNCIA PELO MÉTODO DO INVENTÁRIO COMPORTAMENTAL: UM ESTUDO REALIZADO

EM UMA MICRO EMPRESA NA CIDADE DE VOLTA REDONDA- RJ

Allana Delfino Rosa
Bruna Thaís de Oliveira Machado Coimbra
Camila Gomes Anibal
Giovana de Azevedo Pampanelli Lucas
Sheila Maria de Souza Santos

INTRODUÇÃO

O mapeamento de competência é uma forma de identificar as competências técnicas e comportamentais necessárias a cada cargo que compõe a estrutura organizacional para que as pessoas possam atingir as metas da empresa. A partir do mapeamento é possível conferir maior assertividade ao processo de agregar pessoas e investir no desenvolvimento do capital intelectual da organização. Dentre os vários métodos de mapeamento de competências comportamentais destaca-se o método do Inventário Comportamental desenvolvido por Leme (2005, p.39) “que consiste em uma metodologia que permite a identificação das competências comportamentais necessárias para que a empresa possa agir alinhada à Missão, Visão e Valores.. As competências identificadas servem como base e sustentação para o processo de Gestão por Competências,, pois todo trabalha com redução da subjetividade e têm comprovação matemática.” Com este método é possível mapear as competências essenciais para a organização e necessárias ao ocupante de um cargo, o que viabilizará atividades como Avaliação de Desempenho e Recrutamento & Seleção, por exemplo.

Segundo Leme (2005) o método do inventário comportamental deve ser realizado em duas etapas: a) Etapa 1: Refere-se à identificação das competências comportamentais que representam a organização, sendo diagnosticadas por meio da técnica do Gosto (Indicadores bons) / Não Gosto (Indicadores Ruins) / Ideal Seria (Indicadores que precisam ser implantados/ Desenvolvidos). b) Etapa2: Refere-se à identificação das competências comportamentais de cada função, na qual os comportamentos observados e extraídos da técnica anterior são levados para 1 representante do cargo e seu líder, que irão analisá-los e classificá-los através da escala Likert: muito Forte/ Forte/ Normal/ Não se Aplica. Pelo método de mapeamento de competências pelo Inventário Comportamental é possível definir quais as competências necessárias para a organização e para a função. Isso porque o mapeamento foi baseado na cultura da empresa, sua missão, visão e valores e contou com a colaboração e participação dos próprios funcionários. Uma das características importantes do método é que ele é o único matematicamente comprovado, por isso a subjetividade do processo é reduzida. Pesquisas já realizada por Vespa (2015) apontaram para o fato de que as organizações contratam com base em competências técnicas e demitem por falta de competências comportamentais.

Neste sentido, uma hipótese que se levanta é que as empresas não realizam adequadamente o mapeamento de competência, nomeadamente as competências comportamentais, para nortear e apoiar o processo de Recrutamento e principalmente a Seleção. Assim, os candidatos são selecionados apenas com base em competências técnicas exigidas para o cargo, ficando as competências comportamentais sem a devida

análise. Isso também pode ocorrer pelo fato do profissional de Recursos Humanos desconhecer um método capaz de reduzir a subjetividade do processo de mapeamento. Desta forma, justifica este estudo pela sua importância e relevância na Gestão de Recursos Humanos, uma vez que para realização das atividades inerentes à função a definição e o mapeamento de competências são essenciais.

A pesquisa foi realizada na empresa World Seg, localizada na cidade de Volta Redonda-RJ, que atua no ramo de Saúde e Segurança do Trabalho, na qual foi aplicada a metodologia do Inventário Comportamental desenvolvida por Leme (2005), com o objetivo de mapear as competências comportamentais do cargo de Técnico em Segurança do Trabalho. Assim, ao final deste estudo, pretendeu-se responder a seguinte pergunta de pesquisa: “Como o mapeamento de competências comportamentais pelo método do Inventário Comportamental pode identificar as competências necessárias e essenciais a um cargo, com significativa redução da subjetividade que é própria do processo?”

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de caso de caráter exploratório e descritivo com natureza qualitativa. Inicialmente foi realizada uma revisão de literatura no intuito de ampliar o conhecimento sobre o tema e temática e conhecer as metodologias utilizadas para mapeamento de competências. Utilizou-se o mapeamento de competência pelo método do Inventário Comportamental que foi aplicado na empresa World Seg Medicina e Segurança do trabalho LTDA com 20 anos no mercado de trabalho atuando em empresas da região Sul Fluminense com propósito de prevenção e segurança na área de medicina e segurança do trabalho, com uma equipe de 10 funcionários. O cargo escolhido para ser mapeado foi o de Técnico de Segurança do Trabalho.

Seguindo orientação da metodologia do inventário comportamental de Leme (2005), primeiramente aplicou-se a técnica denominada “Gosto/ Não Gosto/ Ideal Seria” realizadas com 03 colaboradores tendo sido respondido por todos representantes da função mapeada de Técnico de Segurança do Trabalho. Após, foram extraídos os indicadores e comportamentos observados relacionadas como boas, ruins e ideias para a organização. Assim, nesta etapa foram extraídas as competências organizacionais. Após essa etapa, foi aplicado o método denominado “Muito Forte/ Forte/ Normal/Não se aplica” onde dois funcionários (representante do cargo mapeado e o seu superior imediato) identificaram na lista anterior composta pelos indicadores de comportamentos organizacionais, quais eram considerados “Muito Forte” e “Forte” para a função mapeada, extraíndo-se então as competências da função.

Em seguida, um quadro com as competências mapeadas foi construindo, indicando a correlação entre as competências organizacionais e aquelas requeridas para a função. Ato contínuo, realizou-se o cálculo matemático para mensurar o nível necessário de cada competência apurada da função (NCF). Por fim, apresentou-se um quadro demonstrando o nível de cada competência comportamental mapeada para a função em questão.

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados do estudo apontaram que o cargo mapeado requer competências totalmente relacionadas aos valores relatados como indispensáveis para um bom

trabalho e um bom relacionamento na área em que o profissional irá atuar, estando alinhado à Missão, Valores e Estratégias da organização, conforme apontado por Leme (2005).

Foi possível verificar que os relatos e afirmações de Leme (2005) se aplicaram ao mapeamento realizado na empresa, dada a assertividade e comprovação matemática do método, indicando claramente quais as competências organizacionais são necessárias para a função mapeada e em qual intensidade elas devem se encontrar. O quadro 1 demonstra os resultados.

Quadro 1 – Principais Resultados da Pesquisa

Indicadores de Competências Cargo Técnico de Segurança do Trabalho			
COMPÊTENCIA ASSOCIADA	QUANTIDADE	CÁLCULO	PESO
Relacionamento Interpessoal	3	5/3	1,66
Organização	1	5/1	5,00
Comunicação	3	5/3	1,66
Percepção	1	5/1	5,00
Empatia	2	5/2	2,5
Ética	2	5/2	2,5

Fonte: Elaborado pelas autoras (2019).

Foi possível perceber que 2 competências tiveram peso máximo: organização e percepção. Isso se justifica pelo fato de que o cargo em questão exige muito dessas competências, uma vez que o técnico de segurança do trabalho desempenha atividades que lidam com documentações, acompanhamentos técnicos e realização de avaliações para o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional e Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.

Assim, o mapeamento de competências comportamentais pelo método do Inventário Comportamental de Leme (2005) confere mais objetividade e assertividade ao processo de R&S, nomeadamente na entrevista de seleção. Isso porque o selecionador conhecerá de antemão as competências essenciais ao cargo que deverão ser identificadas nos candidatos, assim como, o peso requerido em cada indicador de competência. Lembrando sempre que um indicador de competência refere-se ao comportamento desejado e esperado no candidato.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo apontou que o mapeamento de competências é uma ferramenta estratégica de gestão. Isto é, antes da empresa avaliar as competências dos seus colaboradores, deve refletir sobre a vocação do seu negócio. A partir dessa definição a empresa possui um “Norte”, ou seja, sabe aonde pretende ir, e com isso facilita a definição de seus objetivos, quais ações ela irá desenvolver para que sua missão, visão e valores se concretizem baseados na sua estratégia. Após a definição das competências, ocorre o processo de mapeamento, que significa avaliar as competências referentes ao perfil atual da empresa, em relação ao pessoal a ser contratado e a sua aderência atual do perfil das pessoas às competências necessárias para a função. Com o resultado do trabalho de mapeamento torna-se possível a elaboração de políticas e planos de gestão estratégica de pessoas, como aqueles ligados ao recrutamento e seleção, desenvolvimento de pessoas, avaliação, remuneração e recompensas, além dos indicadores que deverão ser criados para a empresa acompanhar os resultados das suas políticas e planos de gestão de pessoas. Sugere-se pesquisas futuras, em outras empresas, de porte diversificado, no intuito de confirmar ou não a eficácia do método utilizado neste estudo.

REFERÊNCIAS

LEME, R. **Seleção e Entrevista por Competência com o Inventário Comportamental**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

VEIGA, M. **Empresas contratam por competência técnica e demitem pela comportamental**. 2015. Disponível em: <https://www.lemeconsultoria.com.br/artigos/empresas-contratam-por-competencias-tecnicas-e-demitem-pelas-comportamentais/>. Acessado em: 14-09-2019.

ESTRUTURAÇÃO DE UM PLANO DE NEGÓCIOS A PARTIR DO BUSINESS MODEL CANVAS

Aline da Costa Militão
Amanda Boechat da Silva
Mariana Damasceno Santos
Silas de Resende Filho
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Este estudo demonstra a estruturação de um Plano de Negócio a partir do Business Model Canvas (BMC). Evidenciou-se o BMC serve como guia para que o empreendedor alinhe o produto oferecido às capacidades estruturais e funcionais da empresa, resultando em um versão otimizada do Plano de Negócio.

Palavras-chave: Business Model Canvas, Plano de Negócio, empresa

INTRODUÇÃO

A competitividade da empresa passa pela estruturação de um Plano de Negócio (PN) adequado. Esse estudo demonstra como o BMC pode auxiliar na estruturação do PN.

MATERIAIS E MÉTODOS

Esse estudo baseou-se em revisão bibliográfica sobre PN e BMC. Sobre PN, foram utilizados autores referências no assunto, como Dornelas (2011). Para BMC, foi utilizado Osterwalder e Pigneur (2011), um livro seminal sobre esse tema.

RESULTADOS

Um Plano de Negócio (PN) é um documento que descreve os objetivos de um negócio e quais passos para atingir esses objetivos, diminuindo os riscos e as incertezas (DORNELAS, 2011). Pode ser elaborado para a abertura, ampliação ou reestruturação da empresa. Com ele, é possível identificar e remediar erros ainda no ‘papel’, ao invés de cometê-los no mercado. Os tópicos mínimos de um PN estão descritos na Tabela 1:

Tabela 7: Tópicos do Plano de Negócios

Tópico PN	Principal conteúdo
Sumário Executivo	Pequena introdução de cada seção do plano, cujo principal objetivo é apresentar de modo breve o negócio. Por isso, o ideal é escrevê-la após elaborar os demais itens do PN.
Plano Estratégico/ Análise do Mercado	Inicialmente, são vislumbrados os clientes da empresa e suas principais necessidades. Após traçar o perfil do público-alvo, deve-se pensar como o produto ou serviço atenderá as necessidades desses clientes e qual proposta de valor irá entregar a eles. Por meio da análise do mercado, são detalhados os principais fornecedores, concorrentes da empresa, o que ajuda na elaboração das estratégias gerais da empresa.
Plano de Marketing	Detalha o planejamento das ações de marketing da empresa, apresentando os 4Ps do Mix de Marketing: Produto (descreve o produto ou serviço da empresa); Preço (descreve a estratégia de precificação a ser utilizada); Praça (detalha o ponto de venda do produto ou serviço, ou seja, a localização, estrutura da comercialização e pontos de interface

	com o cliente); e Promoção (descreve as ações e estratégia de comunicação, divulgação e relacionamento entre a empresa e o cliente)
Plano Operacional	Descrever como a empresa está estruturada, ou seja, sua localidade, instalações físicas, recursos e equipamentos necessários. Detalha ainda como o produto ou serviço é elaborado, ou seja, como é o processo produtivo da empresa.
Plano de RH	Detalha todos os recursos humanos necessários para elaboração e entrega da proposta de valor para o cliente, distinguindo os membros da equipe e facilitando a elaboração da descrição de cargos e treinamentos.
Plano Financeiro	Descreve indicadores financeiros, os quais ajudam a definir a viabilidade financeira do negócio, permitindo ao empreendedor ter noção do quanto investir para abrir a empresa e qual o prazo de retorno desse investimento.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base em Dornelas (2011)

Outra ferramenta que auxilia na estruturação de uma empresa é Business Model Canvas, uma metodologia de gestão estratégica que descreve a lógica de criação, entrega e captura de valor por parte de uma organização (OSTERWALDER e PIGNEUR, 2011). Com o objetivo de facilitar o entendimento completo de um negócio, esse mapa visual é composto por 9 componentes que definem: (i) qual a proposta de valor que a empresa irá oferecer aos clientes; (ii) quais segmentos de clientes serão o foco da empresa; (iii) como o cliente comprará e receberá o produto e serviço da empresa; (iv) como a empresa se relacionará com cada segmento de cliente; (v) quais são as atividades essenciais para entregar a proposta de valor aos clientes; (vi) quais os recursos necessários para realizar essas atividades essenciais; (vii) quais os parceiros necessários para executar as atividades essenciais ou de quais parceiros serão adquiridos dos recursos essenciais da empresa; (viii) quais as formas pelas quais a empresa obterá receita por meio da venda de sua proposta de valor e; (ix) quais os custos envolvidos na elaboração e entrega da proposta de valor. Cada bloco se inter-relaciona com os demais, permitindo analisar cada função da empresa e determinar o que precisa ser feito, para quem, de que modo e a qual custo e receita, conforme descrito na Figura 1.

Figura 9: Modelo do BMC



Fonte: <https://blog.softwareavaliacao.com.br/modelo-canvas/>

DISCUSSÃO

Uma vez que os 9 componentes constituem o modo como a empresa gerará valor ao mercado, definindo seus principais fluxos e processos, sugere-se que BMC pode auxiliar na elaboração de um PN. A Tabela 2 destaca as principais correlações entre os componentes do BMC e os tópicos do PN.

Tabela 8: Correlações entre BMC e PN

Component e BMC	Tópico PN	Relação
Proposta de Valor	Plano de Marketing	Ajuda a definir o Produto ou Serviço a ser oferecido, logo, ajuda na definição do P de Produto.
Segmento de clientes	Plano de Marketing	Ajuda a definir o público-alvo da empresa, ou seja, o conjunto de clientes que a empresa atenderá.
Canais de Distribuição	Plano de Marketing	Ajuda a definir estratégias que a empresa adotará para atingir seu segmento de clientes ou como esses terão acesso a empresa. Logo, ajuda na definição do P de Praça.
	Plano Operacional	Ajuda a descrever fluxo logístico da empresa até a entrega do produto ou serviço ao cliente.
Relacionamento com clientes	Plano de Marketing	Ajuda a definir as estratégias que a empresa adotará para estabelecer relacionamentos com seu segmento de clientes, logo, ajuda na definição do P de Promoção.
Estrutura de Receitas	Plano Financeiro	Permite definir as principais fontes de receita do negócio, resultantes da venda da proposta de valor.
	Plano de Marketing	Ajuda a definir as estratégias de precificação que a empresa adotará, logo, ajuda na definição do P de Preço.
Recursos-chave	Plano de RH	Permite vislumbrar os membros da equipe gerencial, aqueles que pensarão a empresa estrategicamente, e todos os recursos necessários para elaboração e entrega da proposta de valor, englobando recursos humanos, materiais, tecnológicos e intelectuais.
Atividades-chave	Plano Operacional	Evidencia todas as atividades operacionais envolvidas na elaboração ou produção da proposta de valor.
	Plano de RH	Evidencia as atividades necessárias para elaborar e entregar a proposta de valor. Facilita a elaboração de descrição de cargos e programas de treinamentos.
Parceiros-chave	Plano Estratégico	Lista os parceiros do negócio, aqueles que contribuirão para elaboração e entrega da proposta de valor.
	Plano Operacional	
Estrutura de custos	Plano Financeiro	Permite definir os principais custos (fixos e variáveis) envolvidos na elaboração e entrega da proposta de valor.

Fonte: Elaborado pelos autores

Ressalta-se que o Sumário Executivo não apresenta correlações com nenhum bloco do BMC, justamente pela especificidade das informações que trata, como apresentação e constituição jurídica da empresa, questões legais, razão social, nome dos sócios, setor de atuação, localização e CNPJ da empresa. Do mesmo modo, ainda que possam ser

delineados pelos componentes do BMC, a Análise de Mercado e o Plano Estratégico devem ser elaborados de modo mais detalhado e aprofundado no PN.

CONCLUSÕES

O PN é de extrema importância no processo de abertura, ampliação ou reestruturação de uma empresa, pois permite ao empreendedor identificar principais pontos fortes e fracos da empresa idealizada, seus fornecedores, concorrentes, clientes e diferenciais, além de informações que apontarão para a rentabilidade e viabilidade da empresa. Quando feito com o auxílio do BMC, é possível ter uma melhor definição da proposta de valor do produto ou serviço a ser oferecido, vislumbrar os recursos e atividades-chave, entender os processos logísticos e operacionais necessários e desenhar estratégias de precificação, relacionamento com clientes e gestão financeira. Como futuros estudos, sugere-se aprofundar o entendimento quanto ao uso de mapas derivados da metodologia BMC, como o Mapa Canvas de Proposta de Valor, na estruturação de PN robustos.

REFERÊNCIAS

- OSTERWALDER, A.; PIGNEUR, Y. **Business Model Generation. Inovação em Modelos de Negócios: Um Manual para Visionários, Inovadores e Revolucionários.** Rio de Janeiro: Alta Books, 2011
- DORNELAS, J. C. A. **Plano de Negócios: Seu Guia Definitivo.** Rio de Janeiro: Campus, 2011

RELAÇÃO ENTRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO NO SEGMENTO DO COMÉRCIO EM VOLTA REDONDA-RJ

Letícia da Silva Gonçalves
Thaís Santos
Viviane Almeida
Giovana de Azevedo Pampanelli Lucas
Sheila Maria de Souza Santos

Sumário: A pesquisa de Qualidade de Vida no Trabalho e Clima Organizacional constitui um importante instrumento para diagnóstico de satisfação dos colaboradores. O objetivo deste estudo foi identificar as possíveis contribuições das práticas de QVT para o Clima Organizacional. Para tal, foi conduzido um estudo de caso em uma microempresa que atua no ramo de artigos militares, na cidade de Volta Redonda/RJ. Por ser uma empresa familiar, foi possível identificar que a gestão influencia no trabalho dos colaboradores, requerendo mudanças frente a insatisfação dos funcionários, o que compromete os resultados da empresa.

Palavras-Chave: qualidade de vida, clima organizacional, empresa familiar.

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais existe uma grande preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), porém, as empresas a entendem apenas em relação a preservação da saúde e segurança, deixando de lado a valorização do funcionário. A QVT é de suma importância para que haja a satisfação dos funcionários com a organização e está diretamente relacionada com o modo pelo qual a empresa trata e valoriza seus funcionários (CHIAVENATO, 2010).

Segundo Chiavenato (2010), toda organização possui Clima Organizacional que é constituído pelo meio interno, ou seja, uma atmosfera psicológica própria da empresa. Esse Clima Organizacional está relacionado com o moral e a satisfação daquilo que os membros têm por necessidades, podendo ser: saudável ou doentio, quente ou frio, negativo ou positivo, satisfatório ou insatisfatório, estando sujeito ao sentimento de cada membro em relação à empresa. Neste sentido, é possível sugerir que a QVT está diretamente relacionada ao Clima Organizacional, influenciando a empresa como um todo, pois um Clima Organizacional saudável e harmonioso gera uma QVT para os colaboradores e, conseqüentemente, melhores resultados para a organização.

Assim, esse estudo se faz relevante no contexto organizacional, visto a importância da QVT e sua influência no Clima Organizacional, que representa a percepção dos funcionários em relação ao seu nível de satisfação com a empresa e influencia no alcance de objetivos da organização. Tendo em vista a necessidade de conscientizar os proprietários da empresa no que diz respeito a inter-relação entre QVT e Clima Organizacional, pretendeu-se responder a seguinte pergunta: *como a QVT pode influenciar no Clima Organizacional?* Para tanto, definiu-se como objetivo final: identificar como as práticas de QVT influenciam no Clima Organizacional de uma micro empresa. Assim, será possível sensibilizar a empresa sobre como a QVT

influencia diretamente no rendimento do funcionário, propor ações, dar feedbacks e conscientizar os funcionários quanto o tema.

Foi estudada uma microempresa familiar, atuante no ramo de artigos militares, que tem como missão facilitar pessoas do ramo militar a comprar seus equipamentos e como visão ser reconhecida como uma empresa de soluções, desenvolvendo de forma inteligente vendas em artigos militares com melhores preços do mercado. Seus valores são honestidade, responsabilidade, comprometimento, lealdade e integridade. Os dados foram coletados por meio de questionários e entrevistas para diagnosticar, respectivamente, o Clima Organizacional e a QVT. A partir dos resultados, foi possível sensibilizar a empresa sobre a necessidade de mudanças e melhorias, para a satisfação e engajamento dos funcionários e a melhor produtividade. A construção de um plano de ação não foi objeto deste estudo.

MATERIAIS E MÉTODOS

Primeiramente foi realizada revisão de literatura para ampliar conhecimentos sobre o tema e temática e levantamento da situação problema. Em um segundo momento, realizou-se um estudo de caso exploratório e de natureza qualitativa com uma microempresa familiar do ramo de artigos militares. Antes da realização do estudo, obteve-se a autorização para pesquisa.

As categorias de análise foram selecionadas de acordo com a literatura de base. Para o diagnóstico de clima utilizou-se os critérios de Valeriano, Talamini e Oliveira (2011) e para o diagnóstico de QVT utilizou-se os critérios apontados por Walton *apud* Vasconcelos (2001). Os dados foram coletados por meio de questionários estruturados para diagnosticar o Clima Organizacional da empresa e entrevistas estruturadas para diagnosticar aspectos relativos à QVT. Três funcionários responderam os instrumentos de diagnóstico. Os dados foram analisados e correlacionados com as literaturas pesquisadas.

ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Com relação ao diagnóstico de QVT (Quadro 1), os resultados apontaram que a empresa não possui um Programa de Qualidade de Vida, uma vez que as ações de QVT ocorrem de maneira informal. Com os resultados correlacionados à literatura, observou-se que existe a necessidade da implantação de um Programa de QVT, a fim de que os funcionários tenham a real percepção do que, de fato, é um ambiente com qualidade de vida, numa perspectiva mais ampla, de acordo como conceito de Walton *apud* Vasconcelos (2001).

Quadro 1 - Diagnóstico de Qualidade de Vida

Categorias de Análise	Indicadores evidenciados na empresa	Correlação com a literatura
Compensação Justa e Adequada	Há justiça na compensação	A compensação salarial é adequada (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)
Condições de Trabalho	Ambiente físico seguro e saudável	A empresa responde bem as expectativas (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)

Integração social na organização	Relacionamento	Boa comunicação e uma relação interpessoal satisfatória (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)
Oportunidade de crescimento e segurança	Crescimento pessoal	Falta de reconhecimento (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)
Uso e desenvolvimento de capacidades	Informações sobre o processo total de trabalho	Sem autonomia para tomar decisões (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)
O trabalho e o espaço total de vida	Tempo para lazer da Família	Equilíbrio entre a vida pessoal e o profissional (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)
Constitucionalismo	Direitos trabalhistas	Os direitos são cumpridos (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)
Relevância Social do Trabalho na vida	Não há na empresa	Percepção do empregado em relação á imagem da empresa (WALTON <i>apud</i> VASCONCELOS, 2001)

Fonte: Elaboração própria

Com relação ao diagnóstico de Clima Organizacional (Quadro 2), os achados apontaram que a percepção dos entrevistados no quesito liderança foi 100% satisfatória. Todavia, tendo em vista o número pequeno de funcionários da empresa, observou-se falta de estímulo em 66,66%. Em relação às recompensas organizacionais, percebeu-se 100% de satisfação. Na visão dos entrevistados, o critério cooperação apresentou-se insatisfatório, com percentual de 33,33%, havendo uma necessidade de estímulos motivacionais no dia a dia. No quesito responsabilidade, a percepção dos entrevistados foi 100% satisfatória, uma vez que exercem com responsabilidades suas atividades. Diagnosticou-se que 66,66% dos entrevistados alegam falta de motivação para alcançar metas e novos objetivos. Referente às instalações físicas da empresa, a percepção dos entrevistados foi 100% satisfatória, pois a empresa oferece boas instalações. No critério relacionamento interpessoal, a percepção dos entrevistados foi 100% satisfatória, havendo bom entrosamento e comunicação interna adequada.

Quadro 2 – Diagnóstico de Clima Organizacional

Categorias de Análise	Aspectos evidenciados na empresa	Correlação com a literatura
Supervisão/ Liderança e Disciplina	Pontuou-se a falta de estímulo.	Falta de liderança, de uma supervisão organizada, com uma disciplina mais rígida (VALERIANO, TALAMINI e OLIVEIRA, 2011)
Recompensa/ Salário e Benefícios	Mostrou-se necessário uma melhor avaliação para um diagnóstico correto para sanar as necessidades apontadas.	Falta de reconhecimento, ausência dos benefícios e remuneração satisfatória (VALERIANO, TALAMINI e OLIVEIRA, 2011)
Participação e Cooperação	Pontuou-se a necessidade de estímulos motivacionais no dia a dia.	Não existe cooperativismo pessoal e administrativo (VALERIANO, TALAMINI e OLIVEIRA, 2011)
Responsabilidade	Exercem com responsabilidades	O comprometimento individual do

e / Trabalho em si e Estabilidade	suas atividades, diagnosticou-se falta de motivação em alcançar metas e novos objetivos.	trabalho, com estabilidade e sem autonomia de tomar algumas decisões (VALERIANO, TALAMINI e OLIVEIRA, 2011)
Segurança e Condições Físicas	A empresa oferece boas instalações	A empresa responde bem às expectativas (VALERIANO, TALAMINI e OLIVEIRA, 2011)
Comunicação e Relacionamento Interpessoal	A percepção dos entrevistados é completamente satisfatória e mesmo com certas falhas possuem uma comunicação interna adequada a empresa.	Boa comunicação e uma relação interpessoal satisfatória (VALERIANO, TALAMINI e OLIVEIRA, 2011)

Fonte: Elaboração própria

CONCLUSÕES

Foi possível perceber, pelos resultados alcançados, que a QVT influencia no Clima Organizacional, ocasionando o comprometimento de todo o processo relacionado às pessoas na organização. Porém, os achados sugerem a percepção da Qualidade de Vida de uma maneira equivocada e incipiente pelo ponto de vista de Walton *apud* Vasconcelos (2001). Além disso, identificou-se que por se tratar de empresa familiar, muitas vezes o lado profissional se confunde com o lado pessoal, o que compromete o Clima Organizacional. Assim, é necessário que a empresa se profissionalize, buscando conhecimento adequado para melhor gerir as pessoas e viabilizar a elaboração de um Programa de QVT, focando no diagnóstico, planejamento, implementação e avaliação e acompanhamento do mesmo, para que seja percebido pelos funcionários como favorável à um Clima Organizacional satisfatório, acarretando sentimento de prazer e satisfação em trabalhar na empresa.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 2010.
- VALERIANO, M. F; TALAMINI, E; OLIVEIRA, L. Diagnóstico do Clima Organizacional utilizando a Matriz de Importância-Desempenho: Aplicação em uma pequena empresa do agronegócio. **Revista da Micro e Pequena Empresa**, v. 5, n. 1, p. 20-35, 2011
- VASCONCELOS, A. F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectiva. **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, 2001

DEMOCRACIA, SAÚDE E CONTROLE SOCIAL: ENTRE FALÁCIAS E DESAFIOS NO BRASIL CONTEMPORÂNEO

Jose Henrique de Lacerda Furtado
Francisca Paula de Lacerda Furtado
Caio Ramon Queiroz

Sumario: O presente trabalho tem como objetivo principal investigar a percepção dos usuários de saúde acerca dos mecanismos instituídos formalmente para a participação e o controle social das políticas públicas de saúde, identificando possíveis novas estratégias de participação e controle social no cenário contemporâneo brasileiro. Embora os conselhos de saúde tenham sido pensados inicialmente, como uma estratégia de efetivação da participação e do controle social das políticas públicas de saúde no Brasil, a operacionalização das suas atividades tem encontrado diversos desafios ao longo dos anos. Inclusive, incorre-se no risco do mesmo acabar por configurar-se como mais uma falácia no cenário contemporâneo brasileiro. Diante disso, o percurso metodológico pretende associar uma revisão bibliográfica e documental, a qual já foi iniciada, a uma pesquisa de campo, a ser realizada em Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF) de um município do interior do estado do Rio de Janeiro, após submissão e aprovação do projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa. A realização do presente estudo tem viabilizado reflexões acerca da temática abordada, permitindo não só a construção de conhecimento acerca de possíveis novas estratégias de participação popular e controle social das políticas de saúde na contemporaneidade, mas também, consistindo-se como um instrumento de resistência na luta pela manutenção da democracia e do Estado de direito, tão ameaçados no cenário brasileiro atual.

Palavras-chave: conselhos de saúde; controle social; democracia; participação popular; políticas públicas de saúde

INTRODUÇÃO

A descentralização do sistema de saúde no Brasil, ocorreu através da promulgação da Constituição Federal (CF) em 1988 e da criação do Sistema Único de Saúde (SUS) em 1990. A partir de então, passaram a ser previstas diferentes funções e responsabilidades para os municípios, estados e União, promovendo tanto a descentralização das responsabilidades de implementação e supervisão das políticas de saúde como, o estabelecimento de parcerias com os distintos atores sociais, também previsto na CF (OLIVEIRA, 2004).

Com essa nova conformação do sistema de saúde no país, foram instituídos também, mecanismos de controle social da formulação e operacionalização dessas políticas públicas de saúde. Dentre elas, ressalta-se a criação dos conselhos de saúde. Institucionalizados e previstos na Constituição de 1988, no artigo 194, inciso VII, estabelecendo o caráter democrático e descentralizado da administração, mediante gestão quadripartite, com participação dos trabalhadores, dos empregadores, dos aposentados e do Governo nos órgãos colegiados, sendo regulamentado pelas Leis

8080/90 e 8142/90, os conselhos surgem então, como instâncias de participação da sociedade no SUS (BRASIL, 1988; OLIVEIRA, 2004).

No entanto, embora essa instância colegiada tenha sido instituída formalmente, pelo menos em tese, como um mecanismo de participação e controle social da formulação e operacionalização das políticas de saúde, frequentemente nos deparamos em nosso cotidiano de trabalho, enquanto profissionais de saúde, com o sentimento de descrédito, de não pertencimento ou mesmo, não representação por parte da maioria dos usuários dos serviços de saúde.

Em alguns casos, além de não se sentirem representados, estes usuários sequer visualizam nos conselhos de saúde uma instância colegiada passível de ser ocupada por eles ou um espaço efetivo de exercício de cidadania, em que a população possa exercer de fato, a participação e o controle social das políticas públicas de saúde de forma democrática, com foco nas suas reais necessidades.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo principal “Investigar a percepção dos usuários de saúde acerca dos mecanismos instituídos formalmente para a participação e o controle social das políticas públicas de saúde, identificando possíveis novas estratégias de participação e controle social no cenário contemporâneo brasileiro.

PERCURSO METODOLÓGICO

O presente estudo encontra-se em fase inicial, sendo desenvolvido a partir de uma abordagem qualitativa. Pretende-se associar uma revisão bibliográfica e documental a uma pesquisa de campo, do tipo estudo de caso.

A revisão bibliográfica e documental encontra-se em andamento e planeja-se que a realização do estudo de campo ocorra em Unidades Básicas de Saúde da Família (UBSF) de um município do interior do estado do Rio de Janeiro, as quais se constituem como porta de entrada da rede de serviços e coordenadora do cuidado em saúde.

A coleta de dados pesquisa de campo será realizada através da aplicação de questionários aos usuários de saúde das referidas UBSF, e só terá início após a submissão e aprovação do projeto ao Comitê de Ética em Pesquisa, e após assinatura do participante do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Para análise dos dados obtidos pretende-se utilizar a análise de conteúdo proposta por Bardin (1979). Para tal, serão estabelecidas categorias que possibilitem uma análise temática dos dados obtidos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

De acordo com Oliveira (2004) o exercício do controle social pelos conselhos de saúde é previsto através da operacionalização de suas funções deliberativas, fiscalizatórias e consultivas. O autor destaca ainda, que sua composição legal é invariável em todos os três níveis (federal, estadual e municipal), sendo distribuídas de forma paritária, com os usuários ocupando 50% das vagas existentes, os representantes dos trabalhadores da saúde 25% das vagas e os gestores e prestadores de serviço do SUS os 25% restantes.

No entanto, é válido destacar o cenário imbricado de interesses diversos em constante disputa, que sempre acompanhou a instituição dessas instâncias colegiadas, desde a sua criação. Não é por acaso que Silva (2019, p. 83) que salienta que:

se presumirmos que o processo de redemocratização brasileira e, conseqüentemente, a institucionalização dos Conselhos, tem como fundamento a estratégia burguesa de adequar ou ceder certos espaços para as classes exploradas em troca da manutenção de sua dominação sob qualquer forma, esperar que os Conselhos de Saúde - enquanto parte constituinte de um processo que teve como premissa a redemocratização brasileira - sejam capazes de promover alguma mudança nas correlações de forças existentes na sociedade civil é desconhecer o papel desempenhado pelas classes dominantes de garantir o consentimento ativo das classes subalternas via mecanismo de participação social.

Embora os conselhos de saúde tenham sido pensados inicialmente, como uma estratégia de efetivação da participação e do controle social das políticas públicas de saúde no Brasil, a operacionalização das suas atividades tem encontrado diversos desafios ao longo dos anos. Inclusive, incorre-se no risco do mesmo acabar por configurar-se como mais uma falácia no cenário contemporâneo brasileiro.

Neste sentido, é válido destacar ainda, as reflexões propostas por Silva (2019) que defende que os diversos problemas identificados para a efetivação do controle social no Brasil, sejam eles problemas relacionados à autonomia dos conselhos, às suas formas de organização e funcionamento, e até mesmo de homologação das suas decisões, prosseguem desde o momento de implantação dos conselhos de saúde, à época do processo de redemocratização do país e, se asseveram ainda mais nos dias atuais.

Vivenciamos no contexto atual, um cenário assombroso de desmonte das políticas públicas, com o avanço de um projeto de governo com ideais extremamente neoliberais, que colocam em risco não só, uma série de direitos conquistados pela classe trabalhadora e até então legitimados de forma legal, mas também, a própria democracia e o Estado de direito no país.

Tudo isso nos remontam às contribuições apresentadas por Santos (2008), as quais chamam a atenção para as contradições e os retrocessos da participação social institucionalizada no país. De acordo com ele:

as relações entre a sociedade civil e suas entidades com seus representantes nas conferências e nos conselhos avançam menos na linha da democratização do Estado e da satisfação dos direitos sociais de cidadania, e mais na linha da fragmentação dos direitos e dos pleitos em vários corporativismos no seio da sociedade, no setor privado original, no setor privado terceirizado e no setor público, entre os prestadores privados de serviços ao SUS, entre os prestadores públicos, entre os profissionais da saúde e entre os usuários. A democracia política reconquistada após a ditadura pouco transitou para a democracia socioeconômica, a democracia representativa não cedeu espaço para a democracia participativa e o processo de democratização do Estado não avançou. É sob esta nova perspectiva e correlação de forças que passam a desenvolver as referidas atribuições legais das conferências e dos conselhos (SANTOS, 2008, p.243)

CONCLUSÕES

A realização do presente estudo tem viabilizado reflexões acerca da temática abordada, permitindo não só a construção de conhecimento acerca de possíveis novas estratégias

de participação popular e controle social das políticas de saúde na contemporaneidade, mas também, possibilitando o estímulo ao protagonismo social, ao exercício de cidadania e a oportunidade de uma aproximação destes usuários de saúde aos mecanismos de controle social, envolvendo-os e mobilizando-os na luta de classe, pela manutenção da democracia e do Estado de direito, tão ameaçados no cenário brasileiro atual.

Para além dos problemas já enunciados em relação aos conselhos de saúde, é fundamental o reconhecimento da sua importância e a necessidade de luta pela sua manutenção. Além disso, é imprescindível e urgente, a luta pela construção de novos espaços de discussão que possibilitem alguma forma efetiva de participação e controle social nos dias atuais.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a nossa família pelo incentivo e apoio e a todos que direta ou indiretamente tem contribuído para a realização deste o trabalho.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 20 de abril de 2019.

BRASIL. **Lei 8.080**, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>. Acesso em: 22 de abril de 2019.

BRASIL. **Lei 8.142**, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8142.htm>. Acesso em: 22 de abril de 2019.

OLIVEIRA, V. C. Comunicação, Informação e Participação Popular nos Conselhos de Saúde. **Saúde e Sociedade** v.13, n.2, p.56-69, maio-ago 2004.

SILVA, L. S. O. **Controle social na saúde: uma análise sobre o projeto de participação social**. 2019. 94f. – Rio de Janeiro, 2019. 94 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação Profissional em Saúde) – Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz, 2019.

SANTOS, N. R. Democracia e Participação da Sociedade em Saúde. In: MATTA, G. C.; LIMA, J. C. F. (orgs.). **Estado, Sociedade e Formação Profissional em Saúde: contradições e desafios em 20 anos de SUS**. Rio de Janeiro: EPSJV, 2008. p. 189-226. Disponível em: < <http://www.epsjv.fiocruz.br/sites/default/files/195.pdf>>. Acesso em 20 dez. 2019.

CONSULTORIA DE RH: DIAGNÓSTICO DE UM SUPERMERCADO DE VOLTA REDONDA/RJ

Cynthia Paula da Silva Pires
Débora da Silva Reis
Fábia Esméria Silva
Fernanda Cristina Oliveira
Mônica Firmo Gabriel Santos
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Esse estudo detalha o diagnóstico de RH de um supermercado em Volta Redonda/RJ, como parte de uma consultoria. Por meio de entrevistas e aplicação de pesquisas de Cultura e Clima Organizacional, foram identificados pontos relevantes para a estruturação, adequação e/ou melhoria das atividades de RH da empresa.

Palavras-chave: consultoria; gestão de pessoas; recursos humanos.

INTRODUÇÃO

O consultor de RH é um profissional com conhecimento e experiência sólidos nessa área, que irá atuar como parceiro dos gestores e profissionais de uma empresa, oferecendo metodologias, técnicas e processos que deem suporte para o diagnóstico e a busca de soluções em RH. Na etapa de diagnóstico, fase inicial do processo de consultoria de RH, esse profissional busca levantar informações e dados relevantes para a estruturação, adequação e/ou melhoria das atividades dessa área. Esse estudo buscou detalhar a fase de diagnóstico de um supermercado, com 26 funcionários, localizado em Volta Redonda/RJ. Esse diagnóstico foi realizado no segundo trimestre de 2019 como parte de uma consultoria de RH.

MATERIAIS E MÉTODOS

Os dados primários desse diagnóstico foram coletados por meio de entrevistas e aplicação de 12 questionários de Cultura e 12 de Clima Organizacional, o que corresponde a 46% do quadro de funcionários. Para o diagnóstico de Cultura foi utilizada a versão resumida do teste IBACO, um instrumento pronto e validado para esse fim, composto por 30 afirmativas, distribuídas em fatores (A/B/C) associados aos Valores Organizacionais (VO) e fatores (D/E/F) associados às Práticas Organizacionais (PO). Para o diagnóstico de Clima, utilizou-se questionário com 9 afirmativas, divididas em critérios relacionados a Liderança, Satisfação e Empresa. Em ambos, os respondentes deveriam apontar o grau de concordância com cada afirmativa, conforme Escala Likert (Tabela 1). Os dados qualitativos foram analisados pela técnica de “nuvem de palavras”. Para a análise dos dados de Clima: (1) obteve-se a média de cada critério; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo-se o escore do critério, que foi interpretado conforme Tabela 1. Para a análise dos dados de Cultura: (1) obteve-se a média de cada fator; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, chegando ao escore do fator; (3) a média dos escores dos fatores A, B e C e dos fatores D, E e F indica, respectivamente, o escore VO e PO; (4) a média desses escores aponta o escore de Cultura Organizacional. Para interpretação dos escores usou-se Tabela 1.

Tabela 9: Escala Likert

Concordância	Intervalo	Correspondência
Discordo plenamente	1,0 a 1,7	Muito fraco / Não se aplica de modo nenhum
Discordo em parte	1,8 a 2,5	Fraco / Pouco se aplica
Não concordo nem discordo	2,6 a 3,4	Moderado / Aplica-se razoavelmente
Concordo em parte	3,5 a 4,2	Forte / Aplica-se bastante
Concordo plenamente	4,3 a 5,0	Muito forte / Aplica-se totalmente

Fonte: Adaptado de Negreiros (2011); Queija (2015)

RESULTADOS

Tabela 10: Tabela Resumo – Pesquisa de Cultura Organizacional

Valores Organizacionais (VO)		
A. Profissionalismo Cooperativo	3,42	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
B. Profissionalismo Competitivo e Individualista	2,40	Fraco/ Pouco se aplica
C. Satisfação e bem-estar dos funcionários	2,38	Fraco/ Pouco se aplica
	2,73	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Práticas Organizacionais (PO)		
D. Integração Externa	4,15	Forte/ Aplica-se bastante
E. Recompensa e Treinamento	1,80	Fraco/ Pouco se aplica
F. Promoção do Relacionamento Interpessoal	3,62	Forte/ Aplica-se bastante
	3,19	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Cultura Organizacional	2,96	Moderado/ Aplica-se razoavelmente

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 11: Tabela Resumo – Pesquisa de Clima Organizacional

Quanto ao Líder	3,14	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Quanto a Satisfação	4,00	Forte/ Aplica-se bastante
Quanto a Empresa	3,03	Moderado/ Aplica-se razoavelmente

Fonte: Elaborado pelos autores

Figura 10: Nuvem de palavras



Fonte: Elaborado pelos autores

DISCUSSÃO

Conforme evidenciado na Tabela 2, o fator *Profissionalismo Cooperativo* aplica-se razoavelmente a empresa, o que permite sugerir que os **funcionários realizam suas atividades com moderada eficácia e competência, têm moderado espírito de colaboração e de iniciativa, se mostram dedicados e profissionais, contribuindo razoavelmente para o alcance das metas da empresa.** Foi evidenciado que o fator *Profissionalismo Competitivo e Individualista* pouco se aplica a empresa, o que indica que **existe pouca valorização do desempenho individual na execução de tarefas.** O fator *Satisfação e Bem-Estar* pouco se aplica a empresa, apontando **que são poucos os valores concernentes à humanização do local de trabalho.** Para os respondentes, o fator *Integração Externa* aplica-se bastante na empresa, ou seja, ela **possui muitas práticas voltadas para o atendimento satisfatório do cliente externo.** O fator *Recompensa e Treinamento* pouco se aplica a empresa, o que demonstra que **são poucas as práticas empresariais vinculadas aos clientes internos e os sistemas de recompensas e treinamentos são falhos.** Por fim, o fator *Relacionamento Interpessoal* aplica-se bastante a empresa, o que evidencia uma **ótima coesão interna e a adoção de práticas para fomentar e fortalecer as relações interpessoais e satisfação dos empregados.** Em resumo, os respondentes **percebem de modo razoável a existência de valores e práticas na empresa, permitindo sugerir que a Cultura Organizacional é razoavelmente sólida, tendo potencial de ser fortalecida.**

A Figura 1 apresenta os valores da empresa que mais se destacam, de acordo com os respondentes. As palavras de maior tamanho foram citadas com maior frequência, dentre elas **comprometimento, respeito e família.** Esse resultado **aponta um alinhamento entre os valores percebidos pelos respondentes e aqueles declarados pela empresa.**

Quanto a pesquisa de Clima (Tabela 3), os respondentes percebem o **diálogo entre líder e liderados como moderado, se sentem relativamente à vontade para falar abertamente a respeito de trabalho com seu líder e reconhecem que o processo de feedback é razoável.** Eles se sentem muito orgulhosos de trabalhar na empresa e a **indicariam fortemente para um amigo.** Concordam que, para o trabalho que realizam no momento, **sua remuneração é adequada.** Por fim, reconhecem que **são incentivados a discutir abertamente seus conflitos e problemas, percebem que os problemas internos da empresa são de conhecimento da direção e que a empresa reconhece os resultados alcançados pelos funcionários.**

CONCLUSÕES

Em resumo, foram identificadas como principais deficiências e pontos fracos na empresa estudada: **a falta de estímulo quanto ao crescimento pessoal e profissional dos funcionários; a pequena quantidade de práticas voltadas à valorização do bem-estar, da satisfação e da motivação dos funcionários; falhas nos sistemas de recompensas e treinamentos para o aperfeiçoamento e o desenvolvimento dos funcionários, como clientes internos.** Como principais pontos fortes, pode-se citar: **o ambiente familiar; a ênfase no trabalho em equipe; o sentimento de identificação e orgulho dos funcionários em fazer parte da empresa; a promoção de treinamentos com foco no atendimento satisfatório do cliente externo; e o bom relacionamento entre os funcionários e seus líderes.** Assim, percebe-se a relevância da atividade de Consultoria de RH para a melhoria do desempenho da empresa estudada. Com próximos passos, serão analisadas as possíveis causas para as lacunas diagnosticadas, para, então, formular, em conjunto com funcionários da empresa, um plano consistente e viável de ações de melhoria. Os pontos fortes encontrados serão potencializados e melhor aproveitados pela empresa. Ao final, um Relatório Final será formalmente compartilhado com todos os funcionários para conscientização e implementação das melhorias sugeridas. Estudos futuros podem abordar os benefícios alcançados com a realização completa de uma Consultoria de RH, bem como as ferramentas utilizadas na elaboração de planos de ação a partir do diagnóstico de RH.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos funcionários do supermercado estudado.

REFERÊNCIAS

- NEGREIROS, D. P. A cultura organizacional identificada através dos valores e práticas organizacionais. **Dissertação de Mestrado.** Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar-Natal-RN, 2011, 86p.
- QUEIJA, C. C. S. Mapeamento da cultura organizacional: um estudo de caso. **Dissertação de Mestrado.** Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás. Regional Catalão, 2015, 75p.

PARA ONDE CAMINHA A ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE? UMA ANÁLISE A PARTIR DA REESTRUTURAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO DOS AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE

Jose Henrique de Lacerda Furtado

Sumário: A Atenção Primária à Saúde (APS), adotada por diversos países, desde a década de 1960, ganha espaço nas discussões no cenário brasileiro a partir da década de 1990. Na perspectiva da saúde como um direito social, a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) é iniciada, tendo a APS como uma importante estratégia de reorientação do modelo assistencial. Neste novo modelo, os Agentes Comunitários de Saúde (ACS) foram instituídos no sistema público de saúde, adquirindo papel estratégico para o desenvolvimento dos programas implementados. Apesar disso, recentemente estes profissionais vêm sofrendo uma série de ataques com a reformulação das políticas que norteiam a sua atuação. Diante disso, o presente trabalho, que possui abordagem qualitativa, tem como objetivo principal analisar os efeitos que as recentes mudanças, advindas da reformulação da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB) e da legislação que norteiam a atuação dos ACS, provocam no processo de trabalho destes profissionais e no desenvolvimento de uma APS integral. O percurso metodológico tem sido desenvolvido a partir de uma revisão bibliográfica, associada a um estudo de campo. A coleta de dados foi iniciada após aprovação do projeto pelo CEP e encontra-se em desenvolvimento, através da realização de entrevistas semiestruturadas com ACS e gestão da APS de um município do interior do estado do Rio de Janeiro. Essas mudanças preconizadas, além de colocarem em risco a subsistência dos ACS no SUS, tendem a reconfigurar/descharacterizar o seu processo de trabalho, evidenciando uma constante tendência de valorização produtivista desses trabalhadores e a lógica mercantilista com que a saúde vem sendo conduzida.

Palavras-chave: atenção primária à saúde; agente comunitário de saúde; processo de trabalho

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) tem sido adotada por diversos países, desde a década de 1960, como um modelo assistencial que permite não só a ampliação do acesso ao sistema de saúde, mas também, a reversão do enfoque tradicionalmente biomédico dos sistemas de saúde, para um enfoque preventivo, de caráter coletivo, com base territorial e democrático (FAUSTO; MATTA, 2007).

Conforme destacam Fausto e Matta (2007), a APS tem sido apresentada como um modelo assistencial adotado por diversos países a partir da década de 1960, objetivando não só, proporcionar a ampliação do acesso ao sistema de saúde, mas também, “tentar reverter o enfoque curativo, individual e hospitalar, tradicionalmente instituído nos sistemas de saúde nacionais, em um modelo preventivo, coletivo, territorializado e democrático” (FAUSTO e MATTA, 2007, p. 44).

Neste novo modelo de atenção à saúde, que ganha espaço nas agendas de governo no Brasil a partir de meados da década de 1990, os ACS emergem então, como uma nova categoria de profissionais instituída no sistema público de saúde, adquirindo papel estratégico para o desenvolvimento dos programas implementados, sendo incorporados às equipes de saúde para atuarem como um “elo” entre a comunidade e os serviços de saúde (BARROS *et al.*, 2010; FONSECA, 2013).

No entanto, embora o trabalho desenvolvido pelos ACS tenha colocado estes profissionais em posição de destaque na Atenção Básica à Saúde (ABS), sendo inclusive considerados “de fundamental importância para a concretização da ESF e efetivação do conceito ampliado de saúde” (COSTA *et al.*, 2013, p. 2154), recentemente eles tem sofrido uma série de ataques que não só, tendem a descaracterizar o seu processo de trabalho mas também, colocam em “xeque”, até mesmo, a sua existência enquanto profissional do SUS.

Com discursos pautados na otimização e no questionável aumento da resolutividade do trabalho realizado pelos agentes de saúde, as recentes normativas do Ministério da Saúde propõem mudanças expressivas nas atribuições dos ACS que, assumindo práticas do campo clínico, baseada em procedimentos simplificados, vão deixando de realizar ações de educação e promoção de saúde, sempre consideradas elementos nucleares no seu trabalho (MOROSINI, 2018). Com isso, perde-se a perspectiva central do seu trabalho, “a perspectiva do cuidado integral e da compreensão do processo saúde-doença como expressão de múltiplas dimensões, entre as quais, as determinações sociais” (MOROSINI, 2018, p. 21).

Diante disso, a presente pesquisa que encontra-se em fase de coleta dados, tem como objetivo principal analisar os efeitos que as recentes mudanças, advindas da reformulação da PNAB e da legislação que norteiam a atuação dos ACS, provocam no processo de trabalho destes profissionais e no desenvolvimento de uma APS integral.

PERCURSO METODOLÓGICO

O percurso metodológico para a realização do mesmo foi planejado a partir de uma revisão bibliográfica e documental inicial, associada a um estudo de campo, que encontra-se em desenvolvimento em um município situado no interior do Estado do Rio de Janeiro.

A coleta de dados da pesquisa de campo foi iniciada após a submissão e aprovação do projeto pelo Comitê de ética e pesquisa da EPSJV/FIOCRUZ (CAAE: 10215519.6.0000.5241), sendo desenvolvida a partir de entrevista semiestruturada com a gestora responsável pela coordenação da APS no município, aplicação de um questionário de caracterização do perfil dos ACS do município e da realização de entrevistas semiestruturadas com alguns ACS considerados informantes-chave.

O estudo encontra-se em fase de análise dos resultados, sendo utilizado para tal a análise de conteúdo proposta por Bardin (1979) na qual, a partir da avaliação das comunicações busca-se “obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferir conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens” (BARDIN, 1979, p. 31). Para tal, serão estabelecidas categorias que possibilitem uma análise temática dos dados obtidos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos dados obtidos na fase inicial de revisão bibliográfica e análise documental, ressalta-se que essas recentes mudanças nas atribuições e na organização do trabalho dos ACS, propostas pela reformulação dos documentos que norteiam a sua atuação na ABS, evidenciam uma constante tendência de valorização produtivista desses trabalhadores e ainda, a lógica mercantilista com que a saúde vem sendo conduzida. Almejando uma resolutividade baseada em indicadores imediatos da situação de saúde, tende-se a distanciar o trabalho desenvolvido por estes profissionais do seu papel essencialmente proposto, tendo em vista que:

A importância da inserção do seu trabalho, em relação à dinâmica (re) organizativa do modelo de atenção de saúde, prevista pelas políticas institucionais, está ligada não só às ações técnicas biomédicas do serviço de saúde, como também ao seu papel na construção de um alargamento da inclusão social dos sujeitos e das famílias, historicamente destituídos de acesso aos serviços de saúde. Evoca-se na sua atuação, a partir da idealização do papel comunitário, um sujeito capaz de reconstruir laços de solidariedade, para possível integração social, e de contribuir para manutenção/transformação de determinados valores de saúde e sociedade no contexto da realização do trabalho na área da saúde (MARTINS, 2014, pp. 80-81).

De acordo com as análises preliminares dos resultados obtidos, é válido ressaltar que as mudanças que vêm sendo instituídas, evidenciam uma constante tendência de valorização produtivista desses trabalhadores e a lógica mercantilista com que a saúde vem sendo conduzida. Diante disso, faz-se extremamente necessário e urgente a instituição de mecanismos efetivos de resistência e luta pelo resgate do papel essencialmente proposto para estes profissionais, não só em termos do desempenho de atribuições que possibilitem a reorientação efetiva do modelo assistencial vigente, mas também, pela retomada do papel mediador estratégico entre a comunidade e os serviços de saúde, dando voz às demandas da população que a cada dia é mais silenciada e, principalmente, resgatando o potencial enquanto uma classe que representa, de fato, a verdadeira materialização da participação popular e a efetivação do controle social, tão ameaçados no contexto atual.

CONCLUSÕES

A realização do presente estudo tem viabilizado reflexões acerca da temática abordada, buscando a construção de conhecimento em relação às consequências das mudanças recém implementadas no processo de trabalho dos ACS e que, em face a contemporaneidade dessas mudanças e do modo como tem se dado, encontram-se com diversas lacunas a serem ainda exploradas.

Além disso, a realização do mesmo tem se concretizado enquanto contribuição para o fortalecimento do SUS como um sistema de saúde universal possível e necessário, destacando a Estratégia de Saúde da Família como principal estratégia de reorientação do modelo de atenção à saúde no país no contexto atual, tendo o trabalho desenvolvido

pelos ACS como elemento nuclear de transformação nesse processo, na perspectiva da saúde como um direito universal.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que direta ou indiretamente tem contribuído para a realização deste trabalho.

REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1979.

BARROS, D. F. et al. O contexto da formação dos agentes comunitários de saúde no Brasil. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, 2010 Jan-Mar; 19(1): 78-84.

COSTA, S. M. et al. Agente Comunitário de Saúde: elemento nuclear das ações em saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, 18(7):2147-2156, 2013

FAUSTO, M. C. R.; MATTA, G.C. Atenção Primária à Saúde: histórico e perspectivas. In: MOROSINI, M. V. G.C. **Modelos de atenção e a saúde da família**/Organizado por Márcia Valéria G. C. Morosini e Anamaria D'Andrea Corbo. Rio de Janeiro: EPSJV/FIOCRUZ, 2007.

FONSECA, Angélica Ferreira. **O trabalho do Agente Comunitário de Saúde: implicações da avaliação e da supervisão na Educação em Saúde**. 233 f. Tese (Doutorado em Ciências na área de Saúde Pública), Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2013.

MARTINS, A. L. X. **O agente comunitário de saúde e a promoção da saúde: uma revisão de literatura sobre a centralidade do seu trabalho na Atenção Básica da Saúde**. 2014. 120f. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação Profissional em Saúde) – Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, Fundação Oswaldo Cruz, 2014.

MOROSINI, M.V. O PROGAGS é um retrocesso. **Revista POLI**, Rio de Janeiro, Ano X – Nº 56, pp. 20-23 – Mar./Abr. 2018. Entrevista concedida à Cátia Guimarães.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA COMO INSTRUMENTO DE APOIO NA LOGÍSTICA REVERSA PARA DESCARTE DE MEDICAMENTOS.

Jonatas Gomes Agostinho
Maykon Hugo Vicente
Renan Rocha de Souza
Francelina Queiroz Felipe da Cruz
Carlos Roberto Rodrigues Teixeira

RESUMO

Medicamentos são na maioria dos casos, a maior fonte de tratamento para diversas doenças no mundo, representando um grande avanço na área da medicina, porém quando são descartados de forma inadequada, tendem a trazer malefícios para a humanidade. O objetivo deste resumo expandido é propor o desenvolvimento de ações educacionais para conscientização do descarte correto de medicamentos com base no resultado de uma pesquisa com um questionário objetivo sobre a forma correta de realizar-se o descarte dos mesmos. O resultado mostra o pouco conhecimento da população com relação ao tema do artigo e a evidente necessidade de ações educacionais nesse sentido.

Palavras-chave: Medicamentos, descarte, educação, meio ambiente.

INTRODUÇÃO

É notável que os avanços da medicina trouxeram inúmeros benefícios para a vida humana, entre eles estão os medicamentos que fazem parte do cotidiano da vida de muitas pessoas, porém os medicamentos também podem ser maléficis em algumas situações como quando são descartados de maneira inadequada e este é um assunto de interesse público pois pode afetar o bem-estar da sociedade. Ao tomarmos um simples remédio notamos que a data de validade que constava na embalagem estava vencida, por consequência surgiu o questionamento de sobre onde descartar aquele medicamento? Ao perguntarmos pessoas próximas sobre onde poderíamos descartar tal material todos responderam da mesma forma, não sabendo informar um lugar adequado para tal atividade ou fornecendo informações vagas a respeito.

Existem mecanismos e regras de controle para o descarte correto desse tipo de resíduos, porém, é perceptível o desconhecimento da população a respeito dos mesmos, o que torna essa prática algo raro de observar-se.

É preciso tornar o conhecimento dos meios corretos de descarte acessíveis à população, pois acidentes ambientais podem ser evitados caso a população esteja consciente do importante papel dela nessa questão.

Como iniciar um processo de conscientização da população com relação a este assunto? Antes de mais nada é necessário conhecer qual o nível de conhecimento da população a respeito do assunto, algo que pode ser feito através de uma pesquisa de campo com questionário fechado a ser respondido pelos entrevistados.

O objetivo geral do artigo é desenvolver ações educacionais para conscientização do descarte correto de medicamentos bem como analisar a qualidade dos serviços de logística reversa de medicamentos oferecidos pelas drogarias, propor ações educativas que possibilitem a melhora na logística reversa de medicamentos e a criação de uma cartilha educativa.

MATERIAIS E MÉTODOS

O percurso metodológico que norteou nossa investigação pauta-se no método da pesquisa de campo de caráter exploratório com a finalidade de levantar dados que possibilitassem uma base sólida que justificasse a criação de ações educativas.

Para isso, selecionamos dez drogarias de empresas diferentes em um dos centros comerciais da cidade de Volta Redonda, com o intuito de aplicar um questionário fechado com questões básicas sobre a existência de um local próprio para descarte dentro dos estabelecimentos, além de buscar informações, segundo a visão das drogarias no que diz respeito ao grau de informações que a população conhece sobre o tema proposto e também sobre o conhecimento que ela detém a respeito dos possíveis riscos ao meio ambiente que estão atrelados a prática do descarte inadequado de medicamentos.

O levantamento de dados da pesquisa foi realizado no mês de Outubro de 2019, a partir do trabalho de campo, por meio de interações sociais com os funcionários das drogarias escolhidas, dessa forma coletamos os dados e também tivemos a oportunidade ouvir o que os funcionários das drogarias pensam a respeito da questão do descarte correto.

A seguir apresentamos os dados coletados junto as drogarias locais no trabalho de campo:



Figura 01: Neste gráfico apresentamos os dados sobre o questionamento referente às drogarias possuírem ou não algum local específico para descarte de medicamentos nas dependências dos estabelecimentos.

Fonte: Gráfico Elaborado pelos autores.

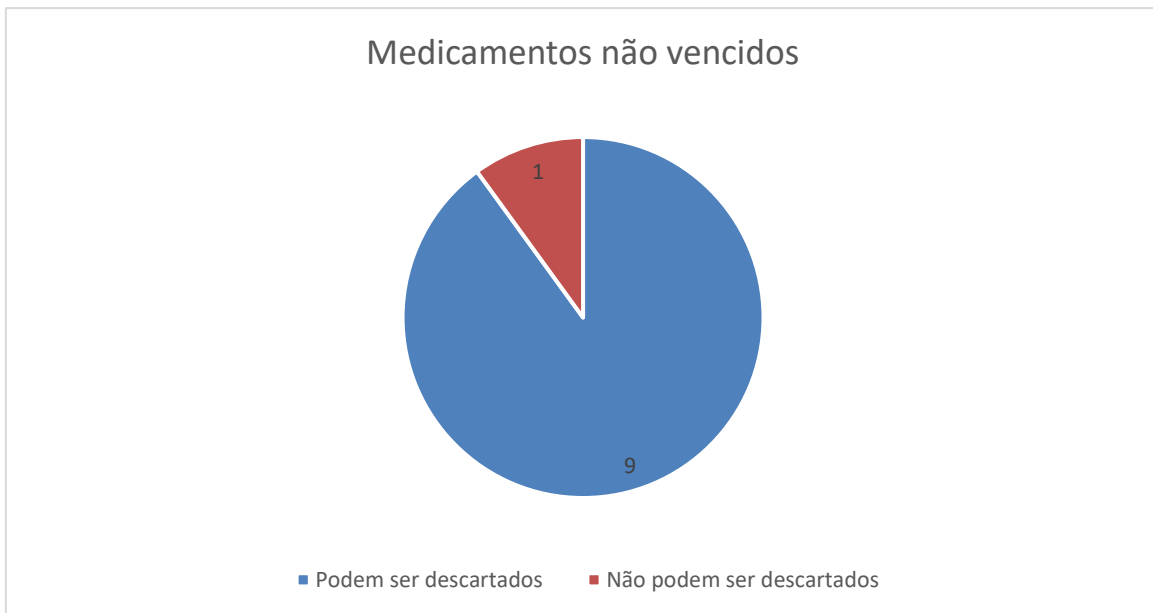


Figura 02: Este gráfico apresenta dados relativos as drogarias que aceitam, além de medicamentos vencidos, aqueles que ainda não estão vencidos e ainda podem ser utilizados em caso de doações, por exemplo.
 Fonte: Gráfico Elaborado pelos autores.

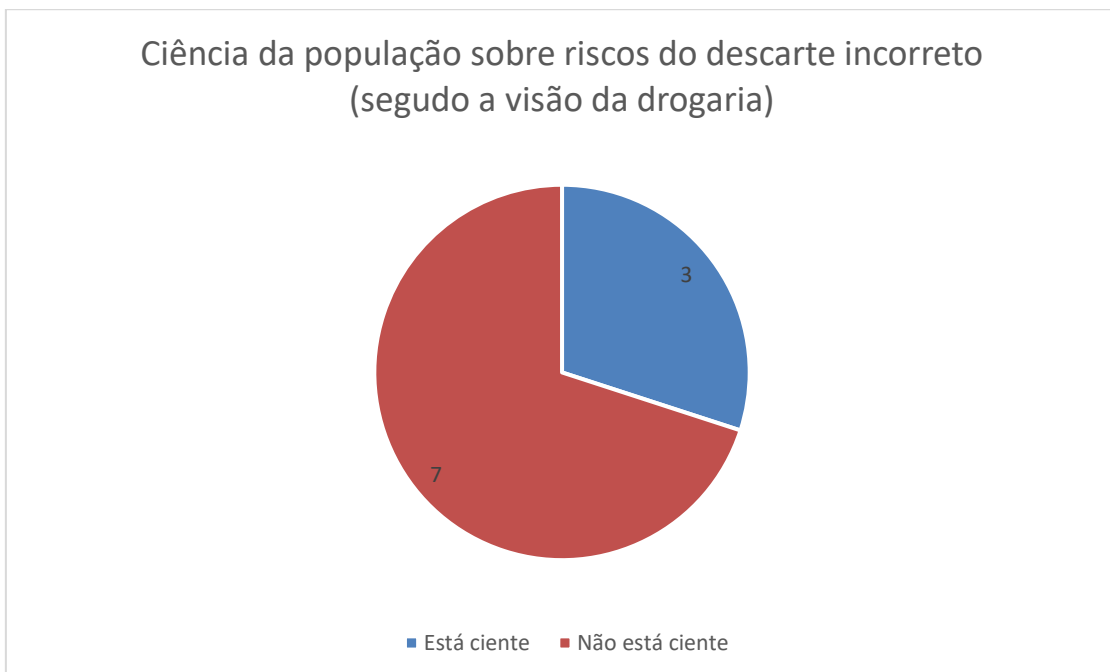


Figura 03: Neste gráfico os dados exibidos estão relacionados à população estar ciente ou não de que existem riscos atrelados ao descarte incorreto de medicamentos.
 Fonte: Gráfico Elaborado pelos autores.



Figura 01: Neste gráfico estão os dados associados à população estar ciente de que existem locais próprios para o descarte de medicamentos de forma adequada e segura.

Fonte: Gráfico Elaborado pelos autores.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após o resultado da pesquisa de campo, foi identificado que praticamente todas as drogarias entrevistadas possuem algum tipo de política de recolhimento de medicamentos vencidos, tomamos conhecimento de que existe legislação municipal que obriga qualquer drogaria a possuir tal política caso queira obter o alvará de funcionamento na cidade de Volta Redonda, o que é algo bastante positivo, porém ficou evidente que não é dedicada muita atenção por parte das drogarias com relação a visibilidade dos recipientes destinados para a população depositar os medicamentos, grande parte das drogarias não possuem algum tipo de aviso visual identificando o recipiente onde é depositado o medicamento e isso dificulta a localização dos mesmos dentro dos estabelecimentos, também ficou clara a deficiência na conscientização da população referente ao tema pesquisado.

Alguns dos entrevistados informaram que a parcela da população mais jovem possui certa consciência com relação às consequências do descarte incorreto e por isso são os que mais descartam corretamente enquanto a parcela da população com idade mais avançada não tem tanta preocupação e por vezes são os que mais colaboram com a poluição produzida pelo descarte inadequado.

Isso mostra que de certa forma existe algum tipo de informação sendo propagada, porém ainda é bastante deficitária e talvez algum tipo de ação publicitária teria um grande impacto no aumento do alcance que a informação pode ter.

Uma ação publicitária na televisão ou até mesmo em outdoors espalhados pela cidade visando expor este tema seria de grande valia pois ajudaria a disseminar

informações a respeito do tema além de que teria um grande alcance, além disso, esta atitude realçaria a importância da conscientização da população.

CONCLUSÃO

Por fim, fica claro que será de grande valia criar a cartilha tendo em vista o ponto central do artigo que é criar algum tipo de ação educacional.

Diante de tal resultado, propomos desenvolver uma cartilha educacional com o objetivo de incentivar e desenvolver a conscientização da população sobre a importância de realizar o descarte de medicamentos em locais adequados, de modo que ela oriente a população sobre a existência desses locais específicos para descarte pois de acordo com a pesquisa, muitas pessoas ainda desconhecem que existem locais próprios para essa atividade, além de trazer ao conhecimento da população questões como os riscos ao meio ambiente quando não é feito o descarte correto desse tipo de material.

A proposta é que essa cartilha seja distribuída em postos de saúde, nas próprias drogarias e principalmente em locais de maior carência na cidade, dada a falta de informação relacionada ao tema principalmente nessas áreas da cidade.

Ajudar a população a enxergar a importância dela na preservação do meio ambiente é algo difícil, porém não é impossível e com o auxílio de instrumentos que possam contribuir no entendimento e esclarecimento de temas como este temos certeza de que é possível modificar a forma como enxergamos o ambiente do qual fazemos parte.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Faculdade Sul Fluminense por instigar nossa curiosidade e nosso desejo na busca por conhecimento, aos funcionários de todas as drogarias que nos atenderam de forma atenciosa e contribuíram para a produção da pesquisa que embasou a criação da cartilha e também aos nossos orientadores que nos ajudaram e nortearam todo o processo de produção deste resumo expandido.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LEITE, P. R. Logística Reversa. 3ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2017

MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. Lei nº 12.305/2010, Brasília, 2010

INFLAÇÃO E O PLANO CRUZADO

Christían dos Santos Freitas
João Daniel Gonçalves
Karine de Oliveira Almeida
Francianne de Andrade Azevedo Pessoa
Paloma de Lavor Lopes

Sumário: Inflação é o aumento dos preços de bens e serviços. Ela implica diminuição do poder de compra da moeda. A inflação é medida pelos índices de preços. O Brasil tem vários índices de preços. O Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) é o índice utilizado no sistema de metas para a inflação. O objetivo geral dessa pesquisa é ilustrar como a inflação foi combatida pelo Plano Cruzado e suas consequências. Como metodologia utilizamos a pesquisa bibliográfica. Como resultados percebe-se que o plano foi um fracasso no combate à inflação e o plano subsequente também não obteve êxito.

Palavras-chave: Plano Cruzado, Inflação, Macroeconomia

INTRODUÇÃO

A inflação é caracterizada quando se perde o poder de compra – não se pode adquirir os mesmos bens e serviços com a mesma quantidade de moedas que era possível – ou seja, o dinheiro perde seu valor.

Alguns economistas acreditam que as alterações provocadas por uma inflação levem não sejam tão sérias, mas não há dúvidas de que elevações consideráveis na inflação constituem consequências significativas.

É de suma importância relacionar a inflação de acordo com suas causas. A Literatura Econômica diferencia a demasia de demanda agregada (inflação de demanda) da inflação provocada por majoração de custo (inflação de custo), que são consideradas como principais causas. Como outras causas de inflação pode-se citar inflação inercial e inflação de expectativas.

A inflação de demanda pode ser estabelecida como grande aumento de demanda agregada em associação à produção de bens e serviços. Para combatê-la é preciso incentivar a procura de ambos.

Tomando como base a inflação de custos, pode-se considerar que ela está vinculada à estrutura de produção, isto é, a demanda não é alterada, todavia o custo dos insumos essenciais para a produção cresce influenciando dessa forma no preço final. Para extingui-la é necessário o controle direto de preços.

Já a inflação inercial é um procedimento de realimentação de preço, em que a inflação atual deriva da inflação passada. Esse tipo de inflação é tratado através do congelamento dos preços dos produtos e salários.

A inflação de expectativas está relacionada ao aumento de preços dos produtos no presente, precavendo-se de uma inflação futura.

Este trabalho visa apresentar o Plano Cruzado, expondo alguns levantamentos acerca disso. Aborda-se, através dos capítulos, a implementação do plano, suas medidas, o pacote de Julho, seu fracasso, e Cruzado II.

Isto posto, o propósito deste é expor de que forma este plano contribuiu e o tipo de inflação ocasionada por ele.

MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia a ser utilizada neste trabalho teórico será uma revisão bibliográfica realizada com objetivo de nivelar os conhecimentos.

RESULTADOS

Em 1983 houve uma elevada desvalorização da moeda, e motivado pelos baixos salários o preço dos produtos brasileiros diminuíram no mercado do exterior, contribuindo dessa forma para o aumento das exportações. Com o fim do regime militar, o Brasil herdou um superávit na balança comercial, além de uma imensurável dívida interna e externa, aumento do déficit público e uma desenfreada inflação.

A economia não se estabilizava por conta do aumento descabido da inflação, com isso inúmeros empresários deixavam de aplicar no setor produtivo, optando por investimentos a prazos mais curtos, como por exemplo aplicações financeiras feitas no mercado aberto em um dia, para resgate no dia seguinte ou no próximo dia útil, que são chamados de overnight.

Pelo fato de na época o capital privado buscar sustentar o fluxo da renda real houve a supervalorização do mercado financeiro em detrimento do setor produtivo. Destarte os empresários utilizaram de remarcações de preços para garantir a rentabilidade, o que se caracterizou como um crescimento inflacionário.

Em Janeiro e Fevereiro de 1986 a taxa anual inflacionária atingiu 517%, tomando como base o índice geral de preços da Fundação Getúlio Vargas. Tal fato foi extremamente preocupante. Sendo assim, em 28 de Fevereiro de 1986, aproximadamente 10 meses após assumir a Presidência da República, José Sarney juntamente com o ministro da Fazenda na época, Dilson Funaro, decretou o Plano Cruzado, como forma de suplantar a inflação.

Esse plano foi visto como uma esperança para a população brasileira considerando a situação em que o país se encontrava. A moeda brasileira passou do cruzeiro para o cruzado que equivalia 1000 vezes a mais.

Seguem alguns fatores que motivaram a implantação do plano cruzado:

- a) Inflação passou a atuar a tal ponto como elemento desestabilizador da situação interna e de enfraquecimento da posição brasileira na renegociação da dívida externa, que valia a pena os riscos de um tratamento radical;
- b) As contas externas apresentavam boas condições, com vários saldos comerciais positivos e volume considerável de reservas em divisas.
- c) A agricultura não mostrava indícios de instabilidade.
- d) A análise dos últimos dois anos permitia uma tendência natural de paralisar eventuais efeitos estagnantes do Plano.

DISCUSSÃO

Após 9 meses, o Plano Cruzado fracassou com o retorno da inflação. No início do ano de 1987 a taxa inflacionária estava em 337%. Alguns críticos acreditam que o fracasso

do plano se deu pela má administração do próprio plano.

Um dos maiores motivos do fracasso do cruzado foi o congelamento dos preços, no qual promoveu uma sensação de que o poder de compra havia crescido e os produtos desvalorizados, fazendo com que a população acreditasse que os bens ficaram mais acessíveis. A princípio conseguiu-se reduzir a inflação, mas logo iniciou-se o processo de estocagem pelas pessoas. Já os empresários, em contrapartida, devido à desvalorização nos preços optaram por não vender mais seus produtos, mantendo-os estocados, aguardando a mudança do cenário.

Entre Julho e Novembro de 1986 acentuou-se ainda mais o perfil de comportamento da economia descrito anteriormente no pacote de Julho. Em Outubro discutia-se abertamente a necessidade de drásticas alterações na política vigente. Naquela altura, o congelamento estava sendo de tal forma desrespeitado pelo ágio (valor adicional) e pela falta de produtos que, em realidade, era incompreensível a manutenção de seu prestígio entre a população e o temor do governo em alterá-lo. Efetivamente, logo após a demanda de 15 de novembro, no qual o PMDB (partido governista) teve vitória avassaladora, foram anunciadas mudanças conhecidas como Cruzado II. Fielis ao diagnóstico inspirador do pacote de julho, as novas medidas demonstravam a intenção de aumentar a dose terapêutica, na tentativa de recuperar a oportunidade perdida anteriormente. O Cruzado II foi justificado pelos seguintes fatos:

O crescimento do consumo atingia taxas que levavam ao superaquecimento da economia; a perspectiva de estrangulamento desastroso na oferta, principalmente em setores cruciais, como energia elétrica, siderurgia, petroquímica, papel, celulose, metais não-ferrosos e comunicações; a persistência de volume insuficiente de investimentos; o comportamento preocupante da balança comercial a partir de Setembro, aumentando os riscos de crise cambial; o declínio dos saldos comerciais eram atribuídos ao incremento do consumo interno; a reduzida capacidade de investimento do setor público.

CONCLUSÕES

Percebeu-se que o plano cruzado criou excepcionais condições receptivas à uma política de desenvolvimento compatível com as expectativas despertadas pela redemocratização. Contudo, essa oportunidade não foi aproveitada, prevalecendo a sensação de que o processo esteve limitado à esfera das medidas de caráter preliminar. Tampouco foram enfrentadas todas as causas da inflação, mas sim eliminado um fator inercial de aumento de preços e contidos em certas etapas do processo. Portanto, a inflação não poderia ter sido considerada vencida. Houve apenas uma trégua, durante a qual caberia direcionar melhor a localização dos alvos e partir para o combate decisivo.

O aumento da inflação e arrefecimento do consumo privado, associados à maior tensão no front externo, criaram cenário adverso ao crescimento econômico. Assim, a economia nacional não resistiu à solidão e à exaustão do Plano Cruzado, resultantes da ausência de políticas globais integradas e, nos momentos oportunos, de estratégias complementares. A partir de então, criou-se um vácuo político que, posteriormente, tornou possível a dócil assimilação, pela sociedade brasileira, do bizarro plano de combate à inflação implantado pelo governo seguinte.

REFERÊNCIAS

AVERBUG, Marcello. **Plano Cruzado: Crônica de uma Experiência**. Revista do

BNDES, Rio de Janeiro, V. 12, N. 24, P. 211-240, Dezembro 2005.

MICHELS, Erico. OLIVEIRA, Ney. WOLLENHAUPT, Sandro. **Fundamentos da Economia**. Curitiba: InterSaber, 2013.

VASCONCELLOS, Marco Antonio Sandoval de. GARCIA, Manuel Enriquez. **Fundamentos da Economia**. 5ª edição. São Paulo: Saraiva, 2014.

O ASSÉDIO MORAL NAS ORGANIZAÇÕES DE VOLTA REDONDA-RJ

Kesia Corrêa Silva Fonseca
Priscila Rosa Candido
Caroline Felix da Cunha
Tatiana Andrade da Silva
Paloma de Lavor Lopes

Sumário: O assédio moral tem diversas maneiras de se manifestar, é um ato cada vez mais comum no ambiente de trabalho, uma prática oculta que cresce assustadoramente, provocando momentos de terror na vida de quem o sofre, alcançando uma proporção tamanha capaz de gerar danos, muitas vezes, irreparáveis na vida do colaborador. Para tanto, há a necessidade de se dedicar um olhar mais atento para esse tipo de mal que está se enraizando nas empresas, a saúde física, mental, social e laboral do trabalhador. O objetivo geral do projeto é o de levantar e descrever as características dos processos por assédio moral ocorridos em organizações de Volta Redonda que transitaram e foram julgados no Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região. Como metodologia utilizaremos tanto a pesquisa qualitativa quanto quantitativa. Os dados serão obtidos por meio de pesquisa documental (acórdãos e processos). O tratamento dos dados se dará sob a forma de cálculos percentuais e análise de conteúdo dos acórdãos e dos processos. Como resultados parciais percebe-se que o setor de comércio possui muitos casos de assédio.

Palavras-chave: Assédio Moral, Volta Redonda, Organizações, Trabalho, Saúde do Trabalhador.

INTRODUÇÃO

O assédio moral tem diversas maneiras de se manifestar, é um ato cada vez mais comum no ambiente de trabalho, uma prática oculta que cresce assustadoramente, provocando momentos de terror na vida de quem o sofre, alcançando uma proporção tamanha capaz de gerar danos, muitas vezes, irreparáveis na vida do colaborador.

Para tanto, há a necessidade de se dedicar um olhar mais atento para esse tipo de mal que está se enraizando nas empresas, a saúde física, mental, social e laboral do trabalhador. Sendo assim, em um ambiente de trabalho, para assegurar a dignidade da pessoa humana, necessita de um equilíbrio físico e psicológico do trabalhador, e somente é garantido pela ausência de fatores geradores de violência.

Questiona-se, portanto, quais as características dos processos de assédio moral transitados em julgado em Volta Redonda?

Esse projeto tem por objetivo geral levantar e descrever as características dos processos por assédio moral ocorridos em organizações de Volta Redonda que transitaram e foram julgados no Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região. Como objetivos específicos temos: i) Levantar, com base em dados secundários, os tipos de assédio moral que tramitaram e foram julgados pelo TRT da 1ª Região nos últimos 3 anos; ii) Levantar, com base em dados secundários, o valor das indenizações dos casos de assédio moral que tramitaram e foram julgados pelo TRT da 1ª Região nos últimos 3 anos; e iii)

Levantar, com base em dados secundários, os setores com o maior número de eventos dos casos de assédio moral que tramitaram e foram julgados pelo TRT da 1ª Região nos últimos 3 anos.

Acredita-se que os colaboradores desses municípios não tomam a iniciativa para denunciar os abusos sofridos nas empresas e que o maior número de assédio ocorre no comércio, cuja carga horária de trabalho abusiva e salários defasados.

MATERIAIS E MÉTODOS

A metodologia a ser utilizada neste trabalho teórico será dividida em duas etapas, onde a primeira consiste em uma pesquisa documental a partir de uma revisão bibliográfica realizada com objetivo de nivelar os conhecimentos.

A segunda, como realizada por Oliver, Behr e Freire (2011) constitui-se em parte de uma pesquisa realizada no TRT da 1ª Região, que envolverá tanto a dimensão quantitativa quanto a qualitativa. Os dados serão obtidos por meio de pesquisa documental (acórdãos e processos). O tratamento dos dados se dará sob a forma de cálculos porcentuais e análise de conteúdo dos acórdãos e dos processos.

Buscaremos a autorização especial do TRT, uma vez que para a pesquisa documental seria necessário utilizar os terminais de consulta desse órgão. Utilizando-se as palavras assédio, moral e morais pode-se chegar aos acórdãos.

RESULTADOS

O assédio moral interpessoal não é algo muito fácil de ser prontamente percebido pelas vítimas, pois é feito de uma maneira mais discreta, e pode demorar algum tempo para que seja detectado.

Já o assédio moral organizacional, já pode ser detectado com mais facilidade, pois na maioria das vezes é feito forma pública e clara. Algumas instituições usam como estratégia no assédio moral organizacional a prática de humilhações, pressões exageradas e punições, para que os demais colaboradores sejam disciplinados através dos exemplos de colegas que fugiram “às regras” da organização.

O assédio moral foi principal denúncia dos empregados brasileiros em geral nos últimos dez anos. Levantamento da consultoria ICTS Outsourcing informa que sete em cada dez empresas recebem relatos dessa prática por canais de denúncia; que mais da metade (57,13%) das denúncias são feitas pela Internet; que os líderes são os mais denunciados (75,4%); e que a maioria das vítimas (72%) prefere não se identificar.

DISCUSSÃO

O assédio moral é um tema que está sendo muito discutido na atualidade, apesar de seu nascedouro remoto. Ele não está presente apenas no ambiente de trabalho, mas também no conjugal, no familiar, nas escolas, entre outros. Para qualquer tipo de análise, necessário se faz entender o que vem a ser o assédio moral no ambiente de trabalho.

De acordo com (Hirigoyen, 2001, p.65) assédio moral “toda e qualquer conduta abusiva manifestando-se sobretudo por comportamentos, palavras, atos, gestos, escritos que possam trazer dano à personalidade, a dignidade ou a integridade física ou psíquica de uma pessoa, pôr em perigo seu emprego ou degradar o ambiente de trabalho.”

O assédio moral, comportamento mais antigo que o próprio trabalho, tem a sua nomenclatura atual derivada do assédio sexual (*sexual harassment*). É caracterizado

fundamentalmente pelo estilo de gestão do chefe, que se impõe de forma contínua pela violência psíquica exercida sobre o subordinado no ambiente de trabalho. (SOUZA, 2009, p. 29)

O assédio moral no trabalho pode ter um caráter individual e pessoal, ou coletivo e com efeito de política de gestão. Entendemos por assédio moral interpessoal um processo contínuo (repetitivo e prolongado) de hostilidade e/ou isolamento, direcionado a alvos específicos (geralmente uma ou poucas pessoas, mas sempre as mesmas), com o objetivo de prejudicar, podendo ter como efeito descompensações na saúde (física e psíquica); alterações nas condições gerais de trabalho; desligamento, afastamento, transferência do trabalho (a pedido ou não) ou mudanças na função. (SCHATZMAM et al, 2009, p.19)

Esse assunto está chamando a atenção de várias pessoas, inclusive médicos e a sociedade como um todo, para conhecer como ele se manifesta, quais os impactos causados na vida de quem é vítima desse problema, como preveni-lo e todas as situações que o assunto nos leva. Pela falta de uma lei específica federal que criminalize o assédio moral, ele existe e ocorre com maior facilidade, o que existe são projetos de lei, sendo assim as organizações e todos os envolvidos com ela, sentem maior liberdade para praticarem. (ALENCAR, SANTOS E MELO, 2018).

CONCLUSÕES

Assédio moral no trabalho consiste na conduta abusiva que, feita de maneira reiterada, afeta a integridade psíquica ou física do trabalhador, comprometendo o ambiente de trabalho e o próprio emprego.

No ambiente laboral expõe a saúde do trabalhador e compromete sua autoestima. Pode ocorrer entre empregados de mesmo nível hierárquico ou de diferentes níveis. Esse assunto está chamando a atenção de várias pessoas, para conhecer como ele se manifesta, quais os impactos causados na vida de quem é vítima desse problema, como preveni-lo e todas as situações que o assunto nos leva. Pela falta de uma lei específica federal que criminalize o assédio moral, o mesmo existe e ocorre com maior facilidade, o que existe são projetos de lei, sendo assim as organizações e todos os envolvidos com ela, sentem maior liberdade para praticarem.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Maria Patrícia de; SANTOS, Nágela Cristina G. dos; MELO, Miguel Ângelo S. de. **Assédio Moral de LGBT no âmbito Organizacional**. Id on Line Rev.Mult. Psic., 2018, vol.12, n.40, p.413-442. ISSN: 1981-1179.

OLIVIER, Marilene; BEHR, Simone da Costa Fernandes; FREIRE, Patrícia Izabel Rodrigues Costa da Silva. **Assédio moral: uma análise dos acórdãos do tribunal regional do trabalho do Espírito Santo**. REGE Revista de Gestão, São Paulo, v. 18, n. 1, p. 75-92, mar. 2011. ISSN 2177-8736. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/rege/article/view/36726>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

SOUZA, Jorge Dias. **As chefias Avassaladoras**. São Paulo: Novo Século Editora, 2009.
SCHATZMAM, Mariana; GOSDAL, Thereza Cristina; SOBOLL, Lis Andrea; EBERLE, André Davi. In: SOBOLL, Lis Andrea P., Thereza Cristina Gosdal (coords.).

Assédio moral interpessoal e organizacional: um enfoque interdisciplinar. São Paulo: Ltr, 2009.

A IMPORTÂNCIA DAS LIÇÕES APRENDIDAS DURANTE AS FASES DE DESENVOLVIMENTO DO PROJETO: NOVOS DESAFIOS OU NOVOS PROBLEMAS?

Caroline Felix da Cunha
Kesia Corrêa da Silva Fonseca
Priscila Rosa Candido
Tatiana Andrade Silva
Marcus Vinícius Barbosa

Sumário: O objetivo do presente trabalho consiste em destacar a importância das lições aprendidas na elaboração de projetos do segmento de construção civil visto que estas são a base para que a excelência esperada pelo cliente seja alcançada. Visa elucidar o impacto nos resultados a partir das ferramentas utilizadas no projeto e evidenciar a conexão entre as lições aprendidas e manutenção da qualidade e da melhoria contínua no setor de construção civil. As lições aprendidas podem ser passadas de forma formal como em reuniões ou informal como em *happy hours* ou cafés, individualmente ou em grupo e ela em si pode ser formal ou informal. O registro das lições aprendidas poderá ser utilizado como fonte para futuras pesquisas. E uma vez que elas não são registradas os profissionais se tornam os detentores de informações valiosas, que muitas das vezes, devido à alta rotatividade não agregam valor ao processo de melhoria contínua da organização. Este pode conter diversas informações, as mais comuns são: os principais problemas enfrentados no projeto, recomendações para melhoria futura e análise das variações do projeto. Verificou-se que é um desafio para as empresas registrar as lições aprendidas em seus projetos e apesar do benefício da utilização desta técnica ser de amplo conhecimento entre os gestores da área de projetos civis, estes comumente negligenciam esta prática, o que ocasiona na repetição de erros na elaboração de projetos futuros. Contatou-se a sublime conexão entre os resultados alcançados, a previsão e a prevenção de possíveis problemas, pois estes podem ser explorados de forma positiva pela gestão de projetos através da utilização do registro de lições aprendidas. O presente trabalho visa elucidar a importância das lições aprendidas em projetos de construção civil e sua conexão com os resultados alcançados e a previsão e prevenção de possíveis problemas que quando ocorrem podem colocar em risco a viabilidade do projeto de construção civil, diminuindo assim as possibilidades que isso ocorra. Sobressair o impacto das ferramentas utilizadas na elaboração dos projetos de construção civil, que contribuem no processo de melhoria contínua e redução de custos. Um dos recursos indispensáveis para se alcançar o sucesso é o registro das lições aprendidas, porém não basta só registrar, é necessário desenvolver um meio para que haja consulta efetiva ao iniciar qualquer atividade do projeto, sendo assim para que erros e imprevistos cometidos em projetos passados não ocorram novamente.

Palavras-chave: construção civil; gerenciamento de projetos; lições aprendidas; projetos; registro

INTRODUÇÃO

A utilização de lições aprendidas se tornou uma das ferramentas mais vigorosas do Gerenciamento de Projetos, visto que a partir do acúmulo de experiências, conhecimentos e colaboração ao longo da realização de projetos permite-se a aplicação em projetos similares. Especialmente no setor de construção civil o uso de tal técnica vem se tornando mais relevantes, considerada a complexidade das articulações entre as equipes multidisciplinares para que o sucesso do empreendimento seja alcançado.

Segundo Augusto (2013), nem sempre as equipes de projetos se atentam no aspecto óbvio acerca do conceito de acumular experiências para que os mesmos erros cometidos não se repitam isto causa uma defasagem no registro de imprevistos e ocorrências passadas que seriam úteis para a manutenção da melhoria contínua na realização de projetos. A partir disso, questiona-se qual a importância das lições aprendidas na elaboração de projetos de construção civil?

O objetivo do presente trabalho consiste em destacar a importância das lições aprendidas na elaboração de projetos do segmento de construção civil visto que estas são a base para que a excelência esperada pelo cliente seja alcançada. Elucidar o impacto nos resultados a partir das ferramentas utilizadas no projeto e evidenciar a conexão entre as lições aprendidas e manutenção da qualidade e da melhoria contínua no setor de construção civil.

Para que seja alcançado o aperfeiçoamento do processo de melhoria contínua e o nível de excelência desejado no projeto é imprescindível que as lições aprendidas sejam levadas em consideração e registradas para futuros projetos. Pois os erros e acertos são de grande aprendizado para que estes sejam cada vez maiores que aqueles. As lições aprendidas podem ser passadas de maneira formal, tais como em reuniões ou informal como em *happy hours* ou cafés, individualmente ou em grupo e ela em si pode ser formal ou informal.

Metodologicamente o presente trabalho ancora-se numa revisão bibliográfica com referência que versem sobre aspectos das lições aprendidas na elaboração de projetos dentro construção civil e as formas de registros e aproveitamento da mesma.

O presente projeto visa elucidar a importância das lições aprendidas em projetos de construção civil e sua conexão com os resultados alcançados e a previsão e prevenção de possíveis problemas que quando ocorrem podem colocar em risco a viabilidade do projeto de construção civil, diminuindo assim as possibilidades que isso ocorra. Sobressair o impacto das ferramentas utilizadas na elaboração dos projetos de construção civil, que contribuem no processo de melhoria contínua e redução de custos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Metodologicamente o trabalho pauta-se em uma revisão bibliográfica acerca da temática de lições aprendidas no âmbito de Gestão de Projetos. Paralelo à apuração de tópicos acerca do elemento “lições aprendidas” buscou-se o relato do caso que aponte a importância de tal elemento dentro de gestões de projetos. Anui foram utilizados os trabalhos e textos de autoria de Augusto, intitulado “As lições aprendidas e a construção civil” Montes, intitulado “Lições aprendidas”, Espinha, cujo material intitula-se “Confira os problemas mais comuns que podem atrasar os seus projetos” Guglielmim com o trabalho registrado sob título “O que são lições aprendidas na gestão da qualidade?” dos quais informam, porém verificar formas e resultados para posterior elaboração de discussão do presente resumo.

Os trabalhos já publicados foram apresentados aqui através de citações (diretas ou indiretas), através das quais foi feita uma revisão bibliográfica, que embasou os estudos metodológicos e teóricos utilizados até então para que as análises sejam futuramente utilizadas para fomentar o registro das lições aprendidas na fase de desenvolvimento de projetos.

RESULTADOS

A partir do artigo “As lições aprendidas e a construção civil” (AUGUSTO, 2013) identificou-se que a utilização de lições aprendidas, aliadas as experiências anteriores atravessadas pelo corpo técnico gerencial faz com que erros do passado não se repitam em novos projetos que sigam o mesmo padrão. Vale lembrar que negligenciar o trabalho, este podem sim, impactar diretamente nos critérios de sucesso do projeto. A figura 1 ressalta a importância da experiência técnica somadas às lições, onde o somatório leva ao sucesso da atividade proposta para o projeto.

Figura 01 – PIRÂMIDE DO SUCESSO DO PROJETO



Fonte: PMBOK,2019.

Entendendo um projeto como um elemento onde se agrega várias áreas de conhecimento de projetos, apresenta-se o quadro 01, que enfatiza os principais impactos acerca da utilização de lições aprendidas e o processo de melhoria contínua no desenvolvimento de projetos.

Quadro 01 – PRINCIPAIS PONTOS DA UTILIZAÇÃO DE LIÇÕES APRENDIDAS

PONTOS NEGATIVOS	PONTOS POSITIVOS
Falta de acompanhamento dos gestores;	Identificação de pontos críticos, oportunidades e demandas potenciais;
Excesso ou a falta de controle na execução;	Plano de Ação de Oportunidades e Melhorias;
Colaboradores mal informados;	Melhoria contínua;
Falta de planejamento quanto ao tempo de realização projeto;	Maior participação rapidez na disseminação de informações;
Colaboradores sem qualificação;	Aumento das interações entre os colaboradores;
Fornecedores ruins.	Identificação dos riscos potenciais e qualificação preliminar dos riscos.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Da mescla das informações a partir da leitura, percebe-se, de forma sintética que os pontos negativos desenvolvidos e conhecidos em função do desenvolvimento do projeto, permite aos gestores estabelecer ações de melhoria de forma que os trabalhos futuros possam ser repensados antes nas fases iniciais de concepção da atividade.

DISCUSSÃO

A construção civil apresenta grande crescimento ao longo dos anos, além da necessidade de projetos mais coerentes concisos, considerando aspectos de ordens econômica, as experiências desenvolvidas anteriormente em projetos com características semelhantes. Com isso o gestor de projetos se vale dos conhecimentos acerca de gestão de projetos, afim de alcançar, partindo dos registros anteriores de projetos, onde este relato devidamente caracterizado e documentado, traz consigo a vantagem competitiva. Entretanto, apesar dos destaques que apontam quão é/são relevantes o registro de lições aprendidas, muitas empresas ignoram esta preciosa ferramenta, que quando usada corretamente serve como auxílio para manutenção da melhoria contínua de Projetos Civis voltados à Construção Civil. As informações devem ser passadas para novos aprendizados surjam e mais pessoas compreendam a informação de tal forma que possa ser multiplicado e a cultura da Gestão de Projetos difundida entre as equipes temporárias e permanente dos projetos.

O registro das lições aprendidas poderá ser utilizado como fonte para futuras pesquisas. E uma vez que elas não são registradas os profissionais se tornam os detentores de informações valiosas, que muitas das vezes, devido à alta rotatividade não agregam valor ao processo de melhoria contínua da organização. Este pode conter diversas informações, as mais comuns são: os principais problemas enfrentados no projeto, recomendações para melhoria futura e análise das variações do projeto.

Quadro 02 – FATORES QUE DEVEM CONTER NO REGISTRO DAS LIÇÕES APRENDIDAS EM PROJETOS DE CONSTRUÇÃO CIVIL

Fatores Climáticos	É essencial por seu forte impacto em construções, desde a fase de planejamento e execução.
Características Técnicas	É de extrema importância, pois pode redefinir as soluções escolhidas de acordo com as características do local.
Fornecedores	Saber quais estão disponíveis, suas particularidades, falhas e diferenciais são cruciais para que se tome uma decisão em caso de urgência.
Legislação	A legislação e definições legais vigentes relacionados ao meio ambiente, trabalhistas ou aspectos construtivos que podem afetar a construção.
Métodos e Recursos	Este pode poupar tempo e esforço no momento de execução do projeto.
Preços	Auxilia nas estimativas preliminares através de uma base de preços praticados.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019

Um dos recursos indispensáveis para se alcançar o sucesso é o registro das lições aprendidas, porém não basta só registrar, é necessário desenvolver um meio para que haja consulta efetiva ao iniciar qualquer atividade do projeto, sendo assim para que erros e imprevistos cometidos em projetos passados não ocorram novamente.

CONCLUSÕES

Verificou-se que é um desafio para as empresas registrar as lições aprendidas em seus projetos e apesar do benefício da utilização desta técnica ser de amplo conhecimento entre os gestores da área de projetos civis, estes comumente negligenciam esta prática, o que ocasiona na repetição de erros na elaboração de projetos futuros.

Evidenciou-se que o aprimoramento do processo de melhoria continua e o nível de excelência esperado em um projeto civil se tornou menos complexo a partir da utilização dos conhecimentos adquiridos, devidamente registrados e acessados de forma eficiente evitando erros e acumulando acertos já vivenciados.

Contatou-se a sublime conexão entre os resultados alcançados, a previsão e a prevenção de possíveis problemas, pois estes podem ser explorados de forma positiva pela gestão de projetos através da utilização do registro de lições aprendidas.

AGRADECIMENTOS

À Instituição pela realização VI Jornada Científica, que nos proporciona a oportunidade de apresentar nossos trabalhos. Ao Prof^o. Ms. Marcus Vinicius Barbosa pela orientação, apoio e confiança.

REFERÊNCIAS

GUZZO, Claudia; MACCARI, Emerson Antonio; PISCOPO, Marcos Roberto.

Sistematização de um modelo de lições aprendidas em projetos como contribuição a aprendizagem organizacional. Disponível em <https://revistas.unifacs.br/index.php/rgb/article/view/2342> acessado em 25 de outubro de 2019.

FERENHOF, Helio Aisenberg; FORCELLINI, Fernando Antonio; VARVAKIS, Gregorio. **Lições aprendidas: Dando valor ao gerenciamento de projetos.** Disponível em http://www.revistagep.org/ojs/index.php/gep/article/view/172/pdf_1 acessado em 25 de outubro de 2019.

AUGUSTO, Bruno. **As lições aprendidas e a construção civil.**

Disponível em <https://pmkb.com.br/artigos/as-licoes-aprendidas-e-a-construcao-civil/> acessado em 25 de outubro de 2019.

<https://artia.com/blog/confira-os-problemas-mais-comuns-que-podem-atrasar-os-seus-projetos/> acessado em 25 de outubro de 2019.

<https://blog.luz.vc/o-que-e-licoes-aprendidas/> acessado em 25 de outubro de 2019.

<https://escritoriodeprojetos.com.br/licoes-aprendidas> acessado em 25 de outubro de 2019

A IMPORTÂNCIA DA FILOSOFIA DA EDUCAÇÃO NA FORMAÇÃO DE PROFESSORES DE EDUCAÇÃO SUPERIOR E ENSINO PROFISSIONAL

Thaize Teles Monteiro Nassif
Regina Coeli da Silveira

Sumário: O presente trabalho tem como principal objetivo iniciar uma discussão sobre a importância disciplinar da filosofia da educação na formação de professores e alunos, especificamente de educação profissionalizante e superior. Desde os primórdios que a educação e a filosofia andam juntas e se complementam, não sendo possível separá-las. O pensamento filosófico e suas teorias, com contribuições muito significativas, trouxeram formas diferentes de pensar, questionamentos muito válidos e interessantes não somente para o aluno, mas, principalmente, para o professor. Educar é orientar, influenciar através da instrução, a filosofia cria um método de ensino atrelado à reflexão, cabe ao professor saber a teoria a ser utilizada no momento correto. Foram abordados temas históricos muito relevantes sobre a filosofia e sobre a educação, perfazendo de forma rápida e sucinta a trajetória de alguns pensadores e sua devida importância. Com o conhecimento do assunto através de pesquisa bibliográfica, foi possível observar a mudança que a educação sofreu ao longo de toda sua história, seja por influência, política, econômica, cultural ou social. Elas causaram um impacto muito significativo na população e no momento em que ocorreram. Seja essas mudanças positivas ou negativas.

Palavras-chave: educação; ensino; filosofia; reflexão

INTRODUÇÃO

A filosofia, assim como as pessoas, não é algo pronto, acabado, é uma forma de se refletir diante da realidade, com seus valores sociais, econômicos, culturais, religiosos, científicos e muito mais. Os grandes avanços da humanidade ao longo da história só foram conquistados devido as indagações filosóficas, haja vista que muitos filósofos através de seus questionamentos sobre a realidade de sua época trouxeram novas possibilidades, abrindo novos horizontes ao conhecimento para pontos muito importantes principalmente dentro da educação.

A filosofia surge na Grécia quando houve um repúdio por parte das explicações místicas e míticas baseadas no sobrenatural na busca de explicações racionais, que possibilitassem o conhecimento promovendo debates e discussões. Neste tempo a educação era uma transferência de saberes, onde eram aproveitadas as experiências dos antepassados através das reuniões de famílias ou nas praças, local para se ensinar ao grupo. Com o passar dos anos a educação foi se fragmentando em áreas do conhecimento, mas a filosofia está intrínseca em todas as disciplinas.

Porém a filosofia considera a realidade através da reflexão de mundo. Existem alguns modelos de educação atualizados que se inspiram nesta visão do todo para ensinar onde os ensinamentos são questionados, se entrelaçam e se completam, entrando por vários campos do saber e explorando ao máximo as potencialidades com o intuito

de extrair vivências em todas as áreas e fazer com que este conhecimento se torne significativo para o aluno.

MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo iniciou através do módulo de filosofia da educação ministrado no curso de pós-graduação em docência para ensino superior e profissionalizante, haja vista todos os debates e discussões ocorridos durante as aulas ministradas, foi observada a importância da filosofia para o professor em todo processo de aprendizagem.

Apesar de a educação assumir diferentes faces em diversos períodos históricos, o aprendizado através da análise crítica e reflexão para que o aluno possa compreender o que acontece ao seu redor e seja capaz de argumentar e criticar de forma coerente se perdeu gradativamente nos últimos anos; é necessário restaurar este modelo de educação. Tendo em vista que as informações hoje estão disponíveis a todo o momento é preciso ajudar os alunos a desenvolverem senso crítico, através da curiosidade e da busca pelo conhecimento.

RESULTADOS

O principal objetivo a ser alcançado é o fomento da discussão que leva à reflexão com base nos conceitos estabelecidos pela filosofia com ênfase na educação. As bases filosóficas do estudo acerca do pensamento estruturado, organizado e sistematizado, e por que não dizer, metódico desde sua gênese até os dias atuais. Partindo das ideias aristotélicas até a pedagogia da autonomia de Paulo Freire, passando por Montessori, Piaget, Dewey e outros. Todas as concepções de educação não se encerram em si, pelo contrário, se complementam e uma vai acrescentando à outra, trazendo à baila novas perspectivas do processo cognitivo. Para se discutir educação, é necessário o enriquecimento do discurso, o que só se consegue com a aquisição do conhecimento filosófico.

DISCUSSÃO

Trabalhar com a filosofia em educação exige de professor uma dedicação muito maior do que no modelo de educação pragmático onde só existiam aulas expositivas, os livros e o quadro, na antiga educação bancária, os alunos ficavam sentados enfileirados em uma sala de aula somente recebendo informações durante todo o período da aula. Os alunos que estão nas salas de aula hoje, principalmente ensino médio/técnico e superior são questionadores, buscam mais conhecimento e já sabem onde encontrar a informação, cabe ao professor utilizar isso ao seu favor e ensinar a pensar filosoficamente e a transformar as informações em conhecimento.

O caminho desta educação significativa ainda está no início e só será possível com uma prática pedagógica que torne essa realidade possível. Através do entendimento dos professores que em conjunto seus conhecimentos são agregadores e precisam se complementar para fazer sentido e atingir novas descobertas um com o outro. Aprendendo com a filosofia que cada indivíduo traz consigo experiências, conhecimentos, valores, preconceitos e crenças únicos que vem sendo exposto desde seus primeiros momentos de vida e são essas “lembranças” que alteram o ponto de vista

do indivíduo. Estas diferenças devem ser respeitadas, pois não existe verdade absoluta, podendo as ideias serem modificadas de acordo com o ponto de vista de cada um e sua história.

CONCLUSÕES

De acordo com o que foi colocado anteriormente é possível estabelecer uma conexão muito valorativa entre o passado e presente dentro do âmbito da filosofia, através de seus questionamentos, ensinamentos e constantes modificações. E é através destas mutações que aos poucos vamos avançando como pessoas. É de fundamental importância que o professor reconheça seu papel dentro desta sociedade carente (intelectualmente falando) de pensador e questionador perante seus alunos, pois é através do pensar e do questionar que esses alunos ainda perdidos irão encontrar respostas para seus dilemas e elaborar outras perguntas a fim de encontrar respostas mais complexas e completas para seguir sua jornada intelectual.

Os alunos sofrem influências externas, influências estas que atuam sobre suas experiências, percepções e conexões. Todo indivíduo é um ser em constante mutação. Principalmente os jovens, estão dispostos a conhecer o mundo, cabe ao educador mostra-lo este mundo e instiga-lo a querer explorá-lo em busca de conhecimento. O processo educativo não tem um fim determinado, o professor deve sempre deixar no aluno aquele desejo pelo saber e nada melhor que a filosofia para alcançar esse objetivo.

O processo educacional não pode mais ser visto como uma máquina de alfabetização, ensinando apenas a ler, escrever ou contar de forma mecânica como na revolução industrial com processos de aprendizagem passivos, suas responsabilidades agora são muito mais amplas e significativas tornou-se um instrumento de formação moral, intelectual e física, onde a peça chave desta engrenagem é o professor que deve se informar, atualizar e acima de tudo se colocar de forma positiva e eficaz dentro e fora da sala de aula.

AGRADECIMENTOS

Em especial à Professora Regina Coeli por lecionar com maestria o módulo de filosofia da educação no curso de docência para o ensino técnico e superior, trazendo várias reflexões e novos conhecimentos.

REFERÊNCIAS

- VASCONCELOS, José Antônio: **Fundamentos Filosóficos da educação** – Curitiba: InterSaberes, 2012.
- COTRIM, Gilberto Vieira: **Fundamentos da educação: história e filosofia da educação** – São Paulo: Saraiva, 1986.
- ARANHA, Maria Lúcia de Arruda: **Temas de filosofia** – 3º Ed. São Paulo; Moderna, 2005.

CUSTOS ASSISTENCIAIS E CUSTOS HOSPITALARES: CONHECIMENTOS SOBRE PROCESSOS PARA MELHORIA DAS RECEITAS OPERACIONAIS

Uayne de Souza Pereira
Marcus Vinícius Barbosa
Renan Gomes de Moura

Sumário: O serviço de saúde, independente de seu âmbito administrativo, consiste em um grande desafio para qualquer gestor, seja na saúde pública ou saúde privada. A esteira de processo, hospitais, prestadores médicos, operadoras de planos de saúde e beneficiários, travam um verdadeiro desafio à gestão: hospitais e prestadores demandam por melhores repasses, operadoras cobram mensalidades em um mercado regulado e beneficiários buscam maximizar o recurso utilizado como contraprestação ao recurso por eles pagos. Entendendo que trata-se de uma relação econômica, questiona-se: como melhorar a relação de consumo para uma melhor relação custo-benefício para os *players* existentes no mercado de saúde? O trabalho objetiva apresentar alguns aspectos financeiros que impactam diretamente nos serviços de saúde e fomentar junto ao gestor de saúde que ações de promoção e prevenção à saúde trazem benefícios econômicos significativos, tanto para o serviço público como para o serviço privado de saúde. Foi possível compreender os fatores impactantes nos custos assistenciais, bem como valorizar a promoção do conhecimento sobre gestão para as equipes assistenciais.

Palavras-chave: custos, assistência, promoção, prevenção, receitas operacionais

INTRODUÇÃO

O serviço de saúde, independente de seu âmbito administrativo, consiste em um grande desafio para qualquer gestor, seja na saúde pública ou saúde privada. Cada esfera de saúde tem suas particularidades e desafios a serem superados. Na esteira de processo, hospitais, prestadores médicos, operadoras de planos de saúde e beneficiários, travam um verdadeiro desafio à gestão: hospitais e prestadores demandam por melhores repasses, operadoras cobram mensalidades em um mercado regulado e beneficiários buscam maximizar o recurso utilizado como contraprestação ao recurso por eles pagos. Todavia, repensar na relação de consumo estabelecida nos serviços de saúde torna-se um desafio, seja para o médico, que muitas das vezes também detém participação em operadoras, como cooperativas médicas e para as operadoras, que buscam reduzir o volume dos custos assistenciais, com enfoque sobre a prevenção ao invés do tratamento da doença, o que impactaria em custos substanciais de ganhos para operadoras e até mesmo para o próprio cliente, que poderia pagar uma retribuição menor pelo uso de seu plano. Entendendo que trata-se de uma relação econômica, questiona-se: como melhorar a relação de consumo para uma melhor relação custo-benefício para os *players* existentes no mercado de saúde? O trabalho objetiva apresentar alguns aspectos financeiros que impactam diretamente nos serviços de saúde e fomentar junto ao gestor de saúde que ações de promoção e prevenção à saúde trazem benefícios econômicos significativos, tanto para o serviço público como para o serviço privado de saúde. Decerto a proposta não se esgota, dado que existem várias demandas a serem discutidas nesse segmento dos serviços, especialmente considerando de um nicho altamente regulamentado, fatores externos impactam nesse processo, tais como inflação, variação

de custos médicos hospitalares, judicialização da saúde, alto custo do OPME, envelhecimento populacional e recessão econômica.

MATERIAIS E MÉTODOS

Metodologicamente, o trabalho se pauta por uma provocação acadêmica para discussão de um tema sobre Gestão de Serviços de Saúde, pautado em uma revisão bibliográfica que sustentarão as considerações e apontamentos propostos para a avaliação. Inicialmente, a proposta metodológica do material de pauta por uma breve revisão bibliográfica acerca dos conceitos sobre a gestão de saúde e as relações destas derivadas, sob a ótica das operadoras, que buscam reduzir seus custos assistenciais e por outra visão as unidades hospitalares que buscam maximizar suas receitas e reduzir seus custos. Tal ação, pautada por Gil (2007), destaca a pesquisa bibliográfica com um caráter exploratório e permite maior assimilação com o problema, refletindo a compreensão de visões e percepções ante o entendimento e enfrentamento de visões de autores, que leva o pesquisador e o leitor à reflexão.

RESULTADOS

O trabalho tem por princípio 2 pontos de vista, À luz dos artigos intitulados “ Análise da evolução dos Custos Assistenciais das Operadoras de Planos de Saúde considerando Fator Moderador” de autoria de Cota e Silva (2018) e “ A enfermagem e o gerenciamento de custos”, de autoria de Francisco e Castilho (2002), onde respectivamente, o primeiro trata da visão dos custos assistenciais sob a ótica das operadoras, destacam os benefícios do mecanismo de coparticipação, como forma de fomentar o consumo mais consciente dos serviços oferecidos pela operadora e o segundo destaca que profissionais de assistência devem ter conhecimento sobre custos que impactam negativamente no processo de assistência, fomentando o uso consciente de materiais de consumo, medicamentos e materiais especiais, especialmente considerando que os custos hospitalares se “descolam” dos índices de inflação oficiais. Serviços de Saúde consistem em atividades complexas, seja o pagante, nesse caso operadoras e por outro lado hospitais , que recebem recursos como contrapartida aos serviços prestados por seus beneficiários. O gestor deve conseguir identificar os nós críticos e estabelecer um planejamento estratégico para desatar esses nós; estando sempre atento ao resultado alcançado e reavaliando periodicamente esses resultados de forma crítica buscando sempre o melhor resultado. Ademais, ambos os artigos consultados destacam que pontos comuns para aumento nos custos e alteração das estratégias por parte das operadoras para reduzir o risco moral, bem como para prestadores por contar com atendimento mais eficazes, considerando que o cliente poderá contar com serviços de excelência dentro do que o tratamento preconiza, valorizando os conhecimentos sobre gestão em especial das equipes de gestão na assistência em saúde. Assim, pontos comuns e de grande impacto no serviço de saúde são: o incremento de novas tecnologias, o envelhecimento populacional e o modelo assistencial, que agregam custos adicionais nos procedimentos, especialmente por tratar a doença e não prover recursos para prevenção, com uso de serviços especializados para promoção da saúde, prática essa que vêm sendo introduzido cooperativas médicas, onde esta atua em ambos os lados da gestão, ora como operadora, ora como unidade hospitalar de alta complexidade.

DISCUSSÃO

A gestão da saúde perpassa por inúmeros pontos de relevância e discussão, pois saúde sempre será um tema complexo devido a suas nuances, em especial pela multiplicidade de tratativas disponíveis. Todavia à parte da questão dos custos, cabe destacar que alguns fatores impactam diretamente para que algumas disparidades ainda incorram em um incremento de custos assistenciais, onde cabe alguns destaques:

- falta de padronização da nomenclatura e da classificação dos produtos: NARDINO (2011) aponta em seu estudo queixas dos responsáveis por diferentes setores de um Hospital privado quanto às dificuldades em relação às nomenclaturas e aos códigos utilizados para os diversos materiais de órtese e próteses. O estudo descreve que apesar da ANVISA possuir tabelas com nomes e códigos dos produtos, os fornecedores não as utilizam, fazendo com que o hospital acabe tendo que se adaptar ao fornecedor. A falta de padronização dificulta a compra de materiais e produtos, as operadoras e hospitais ficam a mercê dos fornecedores, pois dificulta a busca desses produtos com um único nome ou código.

- falta de critérios para inserção do produto para a saúde no mercado: uma das dificuldades em encontrar o OPME mais adequado para o paciente está relacionada com a variedade de opções do mesmo item no mercado. As inovações tecnológicas sem um estudo real da eficácia dessa nova tecnologia tornam os produtos mais caros sem que necessariamente e comprovadamente promovam ao paciente um melhor resultado

- oligopólio: o fago de existir um oligopólio mundial no setor de produtos para a saúde torna o mercado menos competitivo. Conforme (ABDI – 2009) as 20 maiores empresas mundiais respondiam em 2009 por 70% da produção mundial, sendo 16 delas de origem norte – americana.

Quando analisamos a VCMH (variação de custos médicos – hospitalares) vemos que há uma tendência mundial que essa variação seja acima da inflação geral da economia, bem como uma disparidade no custo de itens de região para região, especialmente considerando custos logísticos, dificuldade de acesso de itens a determinadas regiões, onde tais fatores impactam diretamente nos custos assistenciais.

Por outro lado e considerando os apontamentos dos artigos pesquisados, entende-se e complementa-se a informação com dados mundiais que corroboram os estudos, quais sejam:

- Aon: envelhecimento populacional, aumento da prevalência de doenças crônicas não transmissíveis e avanços tecnológicos que representam aumento de custo devido a novos procedimentos, informações, experiências ou equipamentos.

- Mercer: os medicamentos de alto custo e as novas tecnologias. O modelo de pagamento também é importante fator que influencia os custos e que se deve incentivar o pagamento por valor.

- Towers: o custo dos serviços e dos serviços médicos, o comportamento dos prestadores, relacionado à tendência de incentivar a utilização em excesso, e o comportamento dos beneficiários de planos empresariais, relacionado à tendência de procurar os serviços médicos de forma inadequada, e as novas tecnologias médicas.

Em relação a especificidade do Brasil o relatório de Towers faz considerações cita como principais causas são: a recessão econômica, a expansão feita pelo governo dos

requisitos de cobertura mínima para novos procedimentos e medicamentos no rol da saúde suplementar e diferentes surtos de doenças transmissíveis.

CONCLUSÕES

Hospitais, prestadores médicos, operadoras de planos de saúde e beneficiários, travam um verdadeiro desafio à gestão: hospitais e prestadores demandam por melhores repasses, operadoras cobram mensalidades em um mercado regulado e beneficiários buscam maximizar o recurso utilizado como contraprestação ao recurso por eles pagos. Novos modelos de gestão vêm sendo implantados visando reduzir os fatores que impactam diretamente nos custos assistenciais que automaticamente denotam e demandam, além claro de uma melhor profissionalização da equipe gestora de assistência no que concerna à uma melhoria dos conhecimentos sobre gestão e finanças. Foi possível compreender que o modelo assistencial necessita ser revisto, bem como novos formatos, à luz da regulação vigente pela ANS sejam implementados. Com isso, o uso de fatores moderadores, bem como programas de prevenção fazem parte do processo de melhorias com foco na redução dos custos assistenciais, elementos esses presentes em serviços privados, mas necessários à saúde pública, que encontra vários entraves pelo excesso de cuidados que podem ser minimizados por políticas de promoção à saúde. Há que se considerar que os serviços de saúde sempre contarão com indicadores monetários mais inflacionados, especialmente considerando os fatores tecnológicos implicados para novas técnicas de assistência e terapêutica. Decerto, o trabalho não se encerra por si, dado que existem várias lacunas a serem desenvolvidas em prol da redução dos custos assistenciais, onde a capacitação e o conhecimento sobre processos e precificação são elementos essenciais para as organizações de saúde.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a oportunidade pelo desenvolvimento do trabalho, aos professores envolvidos, bem como à UniRedentor.

REFERÊNCIAS

- COTA, Isamara Silva; da SILVA, Fabiana Lopes. Análise da evolução dos custos assistenciais das operadoras de planos de saúde considerando fator moderador. In: Congresso Brasileiro de Custos. Disponível em: <https://anaiscbc.emnuvens.com.br/anais/article/view/4512> . Acesso em 20/04/2019.
- FRANCISCO, Ivone M. Fonseca; CASTILHO, Valeria. A enfermagem e o gerenciamento de custos. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v36n3/v36n3a04.pdf> Acesso em 20/04/2019.
- NARDI, E. P. Distorções nos gastos com OPME o que está causando os altos valores pagos por produtos para a saúde no sistema de saúde suplementar?, <https://app.box.com/s/xe9wdoev679yo5uq8jxbdrk60vd3azz4> Acesso em 08/04/2019.
- Silva, A. R. A. Tendências da variação de custos médico – hospitalares: comparativo internacional, <https://app.box.com/s/xe9wdoev679yo5uq8jxbdrk60vd3azz4> Acesso em 08/04/2019.

TÉCNICAS DE PESQUISA OPERACIONAL APLICADAS NA OTIMIZAÇÃO DO PROCESSO PRODUTIVO DE UMA MARCENARIA

Amanda Boechat da Silva
Giovanna Lyssa Romero
Gabriel Luís da Conceição
Rogério Vicente de Melo

Sumário: Este estudo trata-se de uma pesquisa de iniciação científica em andamento, que objetiva colocar em prática as técnicas quantitativas e os conceitos estudados em Pesquisa Operacional aplicados na tomada de decisão. Desta forma, especificamente, busca-se a criação de um modelo matemático de planejamento ótimo adequado à representação do processo de fabricação de uma empresa do ramo de marcenaria, localizada em Volta Redonda/RJ. Paralelamente a isto, desenvolve-se um *dashboard* de fácil utilização, em Microsoft Excel, orientado para o controle e gestão de indicadores, com o propósito de disponibilizar uma interface facilitadora para a tomada de decisão pelos responsáveis pela gestão da empresa que recebe o estudo. Os resultados têm fornecido uma visão mais detalhada das várias etapas do processo de fabricação e produção final de um produto, aliando as práticas profissionais e científicas.

Palavras-chave: Pesquisa Operacional; Otimização; Tomada de Decisão.

INTRODUÇÃO

A Pesquisa Operacional trata-se de uma ciência aplicada que contém os elementos necessários que possibilitam a condução e coordenação das operações de otimização nas organizações. Inicialmente, ela utiliza o método científico para investigar o problema ou possíveis melhorias na empresa, para então ser construído um modelo (tipicamente matemático), que capture a essência do problema real, e seja validado (HILLIER e LIEBERMAN, 2013).

O procedimento de modelagem em Pesquisa Operacional aplicado ao processo produtivo tem se tornado um grande aliado à tomada de decisões administrativas. A modelagem leva os gestores a objetivos mais claros e específicos, como também possibilita conhecer seus cenários e restrições, e com isto, aumentam as chances de realizar simulações para encontrar o melhor panorama (LACHTERMARCHER, 2009).

A empresa em que recebe o vigente estudo, opera sem nenhum controle específico do processo produtivo. Baseando-se neste contexto, a pesquisa em desenvolvimento tem o seu enquadramento inicial. A proposta envolve a interface para auxiliar a tomada de decisão por parte dos gestores. Para tanto, propõe-se a criação de um *dashboard* orientado para o controle de alguns indicadores de produção que permitirá auxiliar às decisões de gestão.

O desenvolvimento de um *dashboard* em *Microsoft Excel* possibilita a empresa à obtenção das respostas de algumas questões importantes, proporcionando-a um planejamento do processo, com maior rigor, e ainda, o poder de acompanhar com maior proximidade a dinâmica da produção e das encomendas.

Vale ressaltar, que dos motivos que conduziu a escolha desta pesquisa foi a necessidade de demandar as indispensabilidades de gestão e de planejamento operacional.

Considerando esta motivação, tem-se então como objetivo central, o desenvolvimento de um modelo matemático ótimo de produção, funcionando como suporte ao processo decisório e permitindo respostas às principais questões de planejamento operacional e consequente otimização da produção.

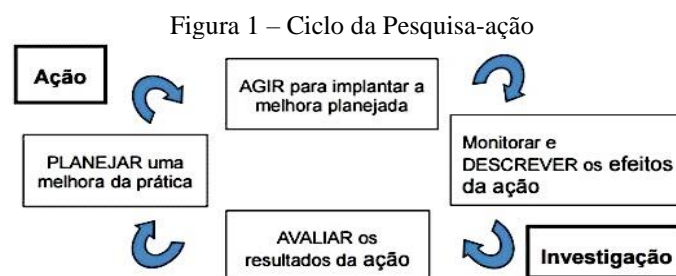
MATERIAIS E MÉTODOS

Sobre a investida metodológica da pesquisa, a mesma tem caráter tanto qualitativo, quanto quantitativo. Na pesquisa quali-quantitativa podemos compreender as diversas realidades da empresa, a qual, recebe o presente planejamento. Dessa forma, utilizará dos relatórios coletados na empresa que receberá o estudo e os equacionará a problemática, buscando-se obter um método de trabalho que gere maiores ganhos e facilite a rotina diária da empresa (TERRENCE e ESCRIVÃO FILHO, 2006; ARENALES *et al.*, 2007).

Para tanto, seguirá o método para solucionar problemas de Programação Linear (ARENALES *et al.*, 2007), no qual se descreve o problema inicialmente, formula-se em caráter numérico, deixando claras as variáveis de decisão, a função objetivo e as restrições, e então resolve-os.

Além disso, concomitantemente ao método de resolver problemas de Programação Linear, utiliza-se dos aportes metodológicos da pesquisa-ação. Esta, trata-se de uma metodologia que investiga a própria prática a fim de aperfeiçoá-la. A pesquisa-ação é um tipo de pesquisa social que é concebida e realizada em estreita relação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação da realidade a ser investigada estão envolvidos de modo cooperativo e participativo (THIOLLENT, 2007).

De acordo com Tripp (2005), a pesquisa-ação é uma investigação, para qualquer processo que siga o ciclo conforme a figura 1.



Fonte: Tripp (2005, p.446)

As fases representadas na figura 1 contém as etapas da pesquisa, conforme palavras de Tripp (2005, p. 447):

[...] embora a pesquisa-ação tenda a ser pragmática, ela se distingue claramente da prática e, embora seja pesquisa, também se distingue claramente da pesquisa científica tradicional, principalmente porque a pesquisa-ação ao mesmo tempo altera o que está sendo pesquisado e é limitada pelo contexto e pela ética da prática.

RESULTADOS PRELIMINARES E DISCUSSÃO

Através da identificação dos objetivos, e com a análise dos relatórios enviados pela empresa, formalizaram-se os seguintes dados apresentados nas tabelas 1, 2, 3, 4 e 5, que nos dão um parecer inicial de todo processo produtivo, suas variáveis e objetivos e que dessa forma, possibilitará a criação do modelo matemático de produção ótima, bem como a suas inferências, próxima etapa da pesquisa em desenvolvimento.

Tabela 1: Materiais

CUSTOS DE FABRICAÇÃO MESA (MENSAL)		
	TOTAL MENSAL	CUSTO PROPORCIONAL
COLA	R\$ 100,00	R\$ 4,55
LIXA	R\$ 50,00	R\$ 2,27
TINTA/VERNIZ	R\$ 120,00	R\$ 5,45
FERRAMENTA DE CORTE	R\$ 50,00	R\$ 2,27
ENERGIA	R\$ 300,00	R\$ 13,64
MANUTENÇÃO	R\$ 50,00	R\$ 2,27
TRANSPORTE	R\$ 300,00	R\$ 13,64
OUTROS	R\$ 50,00	R\$ 2,27
TOTAL DEGASTOS COM FABRICAÇÃO	R\$ 1.020,00	R\$ 46,36
CUSTO TOTAL POR MESA		R\$ 346,09

Fonte: Os autores

Tabela 2: Materiais diretos

CUSTOS DIRETO DOS MATERIAIS				
MATERIAL	QTD USADA POR MESA DE 1 M	VALOR TOTAL	QTD USADA POR MESA DE 2 M	VALOR TOTAL
MDF (M²)	2	R\$ 78,62	4	R\$ 157,24
FITA DE BORDA	30	R\$ 60,00	60	R\$ 120,00
CANTONEIRAS 1"	22	R\$ 11,00	22	R\$ 11,00
CANTONEIRAS 3,5"	4	R\$ 8,00	4	R\$ 8,00
PARAFUSOS	92	R\$ 1,84	92	R\$ 1,84
EMBALAGEM	2	R\$ 4,00	2	R\$ 4,00
	CUSTO TOTAL P\ MESA DE 1 M	R\$ 163,46	CUSTO TOTAL P\ MESA DE 2 M	R\$ 302,03

Fonte: Os autores

Tabela 3: Custo de mão de obra

	VALOR
HORAS/DIA	8
DIAS/MÊS	22
HORAS/MÊS	176
SALÁRIO MENSAL	R\$ 3.000,00
CUSTO/H MAO DE OBRA	R\$ 17,05
CUSTO/MÊS - MAO DE OBRA	R\$ 136,36

Fonte: Os autores

Tabela 4: horas para execução do serviço

	TEMPO (horas)
VISITA COMERCIAL	1
ELABORAÇÃO DO PROJETO	0,5
CORTE	1,5
PRÉ-MONTAGEM	1,5
MONTAGEM	1
ACABAMENTO	0,5

ENTREGA AO CLIENTE	2
CUSTO/MÊS DE MÃO DE OBRA	R\$ 136,36

Fonte: Os autores

Tabela 5: Dimensões

DIMENSÕES PAINEL MDF				
MATERIAL	MESA DE 1 M		MESA DE 2 M	
	CM	M	CM	M
LARGURA	1850	185	-	-
COMPRIMENTO	2750	2,75	-	-
ÁREA (M ²)	-	5,09	-	-
ASTE PAINEL	-	-	-	-
ASTE P/ M ²	-	-	-	-
CUSTO/MÊS - MÃO DE OBRA	R\$ 136,36			

Fonte: Os autores

Os dados mensurados acima possibilitarão a construção do modelo matemático ótimo de produção, a fim de maximizar os lucros da empresa. Por meio deste modelo os gestores conseguirão controlar todo o processo de produção e acompanharão também a situação do estoque, horas necessárias para a produção dos produtos, materiais, quantidade de mão de obra, etc.

CONCLUSÕES

A maioria das empresas de pequeno porte, tais como a organização onde desenvolve-se o estudo, não possuem estudos prévios como as grandes indústrias, onde são aplicados estudos e análises para otimização de seus processos. Conseqüentemente a isto, perdem em questão de custos e ganhos.

Assim, esta pesquisa encaminha-se para se obter um plano ótimo de produção de forma a impactar diretamente no custo final e na melhoria da gestão da empresa.

Um primeiro resultado do estudo se deu na interpretação dos processos de produção, de suas variáveis, parâmetros e restrições, elementos essenciais para a construção de um modelo de Programação Linear. Ligado a isto, a investigação está se desenvolvendo com a necessidade de construção do modelo matemático, etapa atual do estudo, em linguagem de interação com o *Microsoft Excel* para a sua posterior utilização pela equipe da marcenaria.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a empresa que se dispôs a ceder os seus relatórios de produção para a execução do estudo, bem como a colaboração de seus gestores e funcionários. Externamos também nosso agradecimento a Faculdade Sul Fluminense – FaSF, pela oportunidade de desenvolvimento da pesquisa no seu Programa de Iniciação Científica (PRICI).

REFERÊNCIAS

- ARENALES, M; ARMENTANO, V; MORABITO, R; YANASSE, H.** Pesquisa Operacional. Rio de Janeiro: Campus, 2007.
- HILLIER, F.S.; LIEBERMAN, G.J.** Introdução à Pesquisa Operacional. 9º ed. São Paulo: Editora Bookman, 2013.
- LACHTERMARCHER, G.** Pesquisa Operacional na tomada de decisões. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

TERRENCE, A. C. F.; ESCRIVÃO FILHO, E. Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais. In. ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26., 2006, Fortaleza. Anais. Fortaleza, 2006.

TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. Educação e Pesquisa. São Paulo, v. 31, n.3, 2005.

THIOLLENT, M. Metodologia da pesquisa-ação. 15 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

PLANO DE NEGÓCIO PARA EMPREENDIMENTOS SOCIAIS: UM ESTUDO DE CASO DA GRAAC

Débora de Souza Guimarães,
Fabiellen Guimarães Viana
Josiane Cobucci de Oliveira Rodrigues,
Maiara Daniel Cinigalha
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Esse estudo buscou descrever as principais diferenças entre Planos de Negócios de uma organização tradicional e de um empreendimento social, por meio da análise da GRAACC, uma organização sem fins lucrativos que auxiliam no tratamento de adolescentes e crianças com câncer. Como conclusão, evidencia-se a necessidade de algumas adaptações em relação ao Plano de Negócios de empresas tradicionais, sendo as principais diferenças nos tópicos de Plano Estratégico/ Análise do Mercado, Plano de RH e Plano Financeiro. Ainda, o estudo aponta que, com a ajuda de um Plano de Negócios, a GRAACC está há 27 anos em funcionamento, com grandes resultados.

Palavras-chave: Empreendimento social, Plano de Negócios, GRAACC

INTRODUÇÃO

Fazer planos e traçar metas são algo que a maioria das pessoas costuma fazer. Na área organizacional não é diferente, sendo de suma importância planejar as ações que serão efetuadas. A elaboração de Planos de Negócios torna-se ainda mais crucial no caso de empreendimentos sociais, organizações que visando uma mudança social e cujo objetivo é o bem público, não se pautando por interesses individuais ou de algum grupo social específico. Esses negócios não possuem fins lucrativos como as organizações normais e dependem diretamente de doações e da mão de obra de voluntários. Logo, um Plano de Negócios para esse tipo de organização deverá passar por algumas adaptações. Nesse sentido, esse estudo buscou ilustrar as principais diferenças entre Planos de Negócios de uma organização tradicional e de um empreendimento social, por meio da análise da GRAACC (Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer).

MATERIAIS E MÉTODOS

O trabalho foi conduzido por meio de estudo de caso de um empreendimento social. Foi realizada pesquisa por casos de empreendimento social no Brasil e, de cinco empresas, foi selecionada a GRAACC (Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer), uma instituição social sem fins lucrativos, fundada em 1991, com o intuito de aumentar as chances de cura de crianças e adolescentes com câncer. Segundo o site do grupo, incomodados com o alto índice de mortalidade de crianças e adolescentes, três médicos tivessem a ideia de criar um hospital especializado para o tratamento de casos de câncer de maior complexidade. Recebendo o apoio de empresários e voluntários, a GRAAC atende por ano mais de 3.500 brasileiros de 0 a 18 anos.

RESULTADOS

Ao idealizar e estruturar uma empresa é fundamental elaborar um Plano de Negócio, a fim de garantir seu controle gerencial e bom desempenho, por meio do estudo de

mercado e planejamento de objetivos estratégicos. Por meio desse documento é possível, ainda, calcular indicadores de rentabilidade e viabilidade financeira, planejar recursos necessários para o funcionamento da empresa e elaborar premissas e projeções para a rápida adaptação às mudanças na realidade do mercado de atuação.

Contudo, quando aplicado a empreendimentos sociais, o Plano de Negócios deverá sofrer adaptações, visto as peculiaridades dessas organizações. Ramal (2007) define empreendimentos sociais como organizações que visam minimizar ou resolver problemas sociais em diversas esferas como, por exemplo, saúde, segurança, moradia, direitos humanos e meio ambiente. Esses empreendimentos possuem peculiaridades como: não possuir fins lucrativos; ser isenta de tributos; ter como missão prestar um serviço de interesse público; possuir estruturas de governança que excluam a possibilidade de trabalhar em prol de interesses privados ou de obter qualquer ganho financeiro individual e; possuir status legal que garanta isenções tributárias a quaisquer pessoas físicas ou jurídicas que, com ela, contribuam financeiramente.

DISCUSSÃO

A GRAACC conta com apoio de doadores e parceiros anualmente, para que possa garantir o tratamento do câncer de crianças e adolescentes. Para que a estruturação e desenvolvimento do empreendimento social fossem bem sucedidos e para que servisse como ferramentas de transparência para os atuais e potenciais investidores, foi elaborado seu Plano de Negócios. O Plano de Negócios aplicado a empreendimentos sociais tem por objetivos principais: a transparência de sua gestão, a comunicação de seus impactos sociais e de seus demonstrativos financeiros e o controle na captação e aplicação dos recursos. Assim, um dos principais benefícios para a GRAACC ao elaborar seu Plano de Negócios foi descobrir os pontos fortes e fracos da ideia, planejar a forma de captar trabalho voluntário e de arrecadar e utilizar doações. A Tabela 1 mostra as principais diferenças entre Planos de Negócios tradicionais e aqueles para empreendimentos sociais.

Tabela 1: Principais diferenças entre Planos de Negócios tradicionais e de empreendimentos sociais

Tópico PN	Aplicado a uma empresa com fins lucrativos	Aplicado a um empreendimento social, sem fins lucrativos
Sumário Executivo	Breve apresentação de cada seção do plano, garantindo uma visão geral da empresa.	Breve apresentação de cada seção do plano, garantindo uma visão geral do empreendimento social, do problema social a ser tratado e da população a ser assistida.
Plano Estratégico/ Análise do Mercado	Apresenta o estudo do mercado de atuação da empresa, destacando seus clientes, fornecedores e concorrentes. Lista os objetivos e metas estratégicos.	Apresenta o estudo profundo da população a ser assistida (público-alvo), permitindo mensurar o tamanho total e a parcela da população a ser atendida pela organização e do problema social a ser minimizado, apresentando tendências e aspectos que possam impactá-lo. Lista quais os parceiros necessários para o

		funcionamento do empreendimento, os quais serão, principalmente, voluntários, doadores e financiadores. Por fim, apresenta os impactos sociais desejados, sob a forma de objetivos estratégicos.
Plano de Marketing	Detalha as ações e estratégias da empresa, em relação ao seu produto ou serviço; a precificação; ao ponto de venda ou de interface com o cliente; e a estratégia de comunicação, divulgação e relacionamento com o cliente.	Detalha as ações e estratégias do empreendimento, em relação ao seu produto ou serviço; ao preço a ser cobrado pela venda ou prestação do serviço, o qual será, muitas vezes, simbólico ou zero; os canais de interface com a população assistida; e os canais de comunicação, divulgação e relacionamento com essa população e com a sociedade em geral, os quais serão importantes meios para a captação de recursos financeiros (doações e financiamentos) e humanos (voluntários).
Plano Operacional	Descreve como a empresa está estruturada, sua localização e instalações físicas, as atividades e equipamentos necessários para a realização da atividade fim e seu processo produtivo.	Descreve como o empreendimento está estruturado, sua localização e instalações físicas, as atividades e equipamentos necessários para a realização do impacto social pretendido.
Plano de RH	Detalha os recursos humanos necessários para elaboração e entrega do produto ou serviço	Descreve o organograma do empreendimento, que, comumente, contará com Conselhos Diretores, Consultivos e Fiscais e uma rede de Voluntários. Ainda, descreve o escopo de atividades e responsabilidades de cada cargo.
Plano Financeiro	Descreve indicadores financeiros, que demonstram a viabilidade e rentabilidade financeira da empresa.	Descreve os demonstrativos e projeções financeiros; Balanço Patrimonial Social; Necessidades de investimento inicial e de recursos; Plano de sustentabilidade financeiro; a Projeção de Receitas, oriundas da atividade econômica sem fim lucrativo e das doações, subvenções, contribuições ou auxílios e; a Projeção de Gastos com a execução dessas atividades.

Fonte: Elaborado pelas autoras, com base em Ramal (2007)

CONCLUSÕES

Conclui-se que o Plano de Negócios ajuda o empreendedor social a vislumbrar se a ideia é viável, além de auxiliar na busca por informações mais detalhadas sobre o problema social tratado, a população assistida e os produtos e/ou serviços oferecidos.

Evidencia-se que os tópicos que mais divergem são Plano Estratégico/ Análise do Mercado; Plano de RH e Plano Financeiro, por conta, principalmente de peculiaridades inerentes a empreendimentos sociais, como: isenções tributárias, missão de prestar serviço de interesse público, estruturas de governança para o alcance de interesses públicos e sem fins de alcance, distribuição e/ou transferência de lucros. O estudo do caso mostra ainda que, desde a sua fundação, graças ao seu planejamento, com a ajuda de um Plano de Negócios, a GRAACC está em pleno funcionamento, conquistando grandes resultados e ajudando muitas pessoas. Em 2018, foram realizadas 11 pesquisas, 4241 pacientes atendidos, com a ajuda de 597 voluntários, 30 residentes multiprofissionais.

REFERÊNCIAS

DORNELAS, J. C. A. **Plano de Negócios: Seu Guia Definitivo**. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

GRAACC. Disponível em <<https://graacc.org.br/>> Acesso em out. 2019.

RAMAL, S. A. Proposta de Plano de Negócios para empreendimentos sociais. **Instituto Gênese PUC-Rio**, 2007. Disponível em <http://www.genesis.puc-rio.br/media/biblioteca/Proposta_de_Plano_de_Negocios.pdf> Acesso em out. 2019.

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA COMPREENSÃO DOS SEUS ASPECTOS A PARTIR DA PERCEPÇÃO NO MUNDO DO TRABALHO

Kíssila Queiroz Silva

Letícia Alexandre Lopes de Souza

Norival Soares da Silva Neto

Sara Helena de Oliveira Abreu

Giovana de Azevedo Pamapanelli Lucas

Sheila Maria de Souza Santos

Sumário: A Qualidade de Vida no Trabalho pode ser entendida como uma ferramenta de gestão através da qual busca-se criar e manter um ambiente de trabalho capaz de garantir a satisfação e o bem-estar dos empregados, refletindo nos resultados organizacionais. Este estudo foi realizado em duas empresas localizadas na cidade de Volta Redonda-RJ e uma empresa localizada na cidade de Barra do Piraí-RJ no intuito de conhecer suas políticas e práticas de QVT. O embasamento do estudo partiu do modelo da QVT proposto por Walton *apud* Vasconcelos (2001) que a caracteriza como ferramenta de gestão. Para tanto, aplicou-se entrevistas a colaboradores operacionais e líderes, sendo as mesmas tratadas pelo método de análise do discurso e os resultados sintetizados em categorias para análise final. Os resultados apontaram que apesar de não terem um conhecimento aprofundado acerca da amplitude do termo QVT, os funcionários apresentam-se satisfeitos com as práticas de qualidade de vida no trabalho proporcionadas pelas empresas. Todavia, foram identificados alguns pontos para melhorias, os quais foram objeto de recomendações pelos autores.

Palavras-Chave: Ferramenta de Gestão; Gestão de Pessoas; Qualidade de Vida no Trabalho.

INTRODUÇÃO

Há muito tempo o ambiente de trabalho vem sofrendo alterações relacionadas aos aspectos de bem-estar do trabalhador. Modernamente, é possível perceber um cenário organizacional mais dinâmico, competitivo, flexível e disposto a realizar adaptações para fazer frente às exigências impostas por mudanças sociais, econômicas, tecnológicas e legislativas. Neste sentido, o conceito de QVT - Qualidade de Vida no Trabalho é abrangente, estando compreendida e comprometida com as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social, além de capacitação das pessoas para realizarem tarefas com segurança na medida da utilização de seus esforços e energia

pessoal (LIMONGI e ASSIS, 1995).

Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser compreendida como "o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho (FRANÇA, 1997, p.80)".

França (1997) e Limongi (1995) entendem que a QVT está relacionada a aspectos do ambiente de trabalho (físico, social e psicológico), sendo de responsabilidade das empresas criarem e manterem um ambiente – no sentido amplo da palavra - propício à preservação da segurança e da saúde de seu conjunto de trabalhadores, representando assim, uma questão de função social que deve ser observada pelas organizações.

Neste contexto, é necessário, antes de tudo, que a QVT seja compreendida por duas vertentes: a do trabalhador e da empresa. No caso dos trabalhadores a QVT constitui alvo de constantes reivindicações quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho e, no caso das empresas, o interesse pelos seus efeitos potencializados sobre a produtividade e a qualidade dos produtos e serviços. Equilibrar trabalho e capital é o grande desafio.

Para Vasconcelos (2001) a QVT é uma ferramenta de gestão através da qual investiga-se o ambiente de trabalho, avalia-se as dificuldades e obstáculos para a adequada implementação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho. Estudos realizados pelo autor evidenciaram que a grande maioria das empresas implementam Programas de Qualidade de Vida no Trabalho baseados apenas em fatores de saúde e segurança no trabalho, deixando de observar a Gestão de Recursos Humanos de forma sistêmica para satisfazer as necessidades humanas relacionadas ao trabalho.

Sendo assim, (WALTON, *apud* VASCONCELOS, 2001, p.26) propõe 8 categorias conceituais de qualidade de vida do trabalho, que vão além da preocupação com saúde e segurança, e que devem ser avaliados no ambiente organizacional para o planejamento e implementação correta da QVT.

Partindo dos argumentos de Vasconcelos (2001), uma hipótese que se levanta é no sentido de que as os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho atualmente implementados nas empresas não são eficientes e eficazes, posto que desconhecem a amplitude do termo. Por isso, focam apenas nos aspectos de saúde e segurança no trabalho, fato que compromete no desempenho dos colaboradores para a entrega de resultados esperados pela empresa.

A Metodologia utilizada foi a pesquisa de campo, realizada a partir de aplicação de questionários em três empresas. A empresa 1 enquadra-se como pequeno porte, atua no ramo de ensino de línguas estrangeiras e possui 10 funcionários. A empresa 2 enquadra-se como grande porte, atua no ramo de serviços hospitalares e possui 2000 funcionários. A empresa 3 enquadra-se como grande porte, atua no ramo de controle ambiental e possui 1500 funcionários, todas localizadas na região Sul Fluminense.

Justifica-se o presente estudo pela importância que o assunto possui no âmbito

da Gestão Estratégica de Recursos Humanos enquanto parte integradora entre o capital e trabalho, uma vez que a saúde, segurança, satisfação e bem-estar dos funcionários estão inter-relacionados aos resultados organizacionais pretendidos. Entende-se também a relevância do estudo quanto aos aspectos sociais e de preservação e proteção à saúde do trabalhador, amplamente fomentadas por organismos internacionais, tais como: OMS-Organização Mundial de Saúde; OIT-Organização Internacional do Trabalho, assim como, legislações nacionais aplicáveis à espécie.

Assim, tendo em vista a necessidade de compreender a QVT em sua amplitude e, para conscientizar os proprietários de empresas, nomeadamente as de menor porte, no que diz respeito aos aspectos norteadores da qualidade de vida no trabalho, seus reflexos no ambiente interno e, conseqüentemente no alcance dos objetivos organizacionais; a partir dos resultados obtidos nesta pesquisa, pretendeu-se responder a seguinte pergunta de pesquisa: *Como a qualidade de vida no trabalho vem sendo praticadas nas empresas?* Para tanto o objetivo principal deste estudo foi compreender os aspectos da QVT- Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações e apontar recomendações para a sua correta implementação.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de pesquisa de natureza exploratória e descritiva, constituída por estudos de casos múltiplos, realizados por estudantes do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos da Faculdade Sul Fluminense, localizada em Volta Redonda-RJ.

As empresas foram escolhidas a critério dos estudantes, levando-se em conta a facilidade de acesso às fontes e coleta de dados. A empresa 1 enquadra-se como pequeno porte, atua no ramo de ensino de línguas estrangeiras e possui 10 funcionários. A empresa 2 enquadra-se como grande porte, atua no ramo de serviços hospitalares e possui 2000 funcionários. A empresa 3 enquadra-se como grande porte, atua no ramo de controle ambiental e possui 1500 funcionários.

Os dados foram coletados por entrevistas estruturadas com objetivo de identificar a percepção dos funcionários sobre a QVT, sendo as mesmas aplicadas a funcionários de cargos operacionais e de liderança. As entrevistas foram gravadas e transcritas na íntegra para que pudessem ser analisadas pelo método de análise do discurso e, sintetizadas ao final, de acordo com critério de categorização proposto por Walton *apud* Vasconcelos (2001). Por fim, os achados serviram de base para auxiliar e direcionar recomendações quanto à implementação e execução de um PQVT- Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Partindo dos critérios e indicadores de QVT propostos pela literatura de base –

demonstrado no quadro 1 - os resultados do estudo apontaram que os colaboradores possuem percepções distintas a respeito da QVT, conforme demonstrado no quadro 2.

QUADRO 1 – Categorias conceituais de QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1-COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa; justiça na compensação; partilha de ganhos de produtividade.
2-CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável; ambiente físico seguro e saudável; ausência de insalubridade.
3-USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia; autocontrole relativo; qualidades múltiplas; informações sobre o processo total do trabalho.
4-OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Carreira; desenvolvimento pessoal; estabilidade no emprego.
5-INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos; habilidade social; valores comunitários.
6-CIDADANIA	Direitos garantidos; privacidade; imparcialidade.
7-TRABALHO ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Liberdade de expressão; vida pessoal preservada; horários previsíveis.
8- RELEVANCIA SOCIAL DO TRABALHO	Imagem da Empresa; responsabilidade social da empresa.

Fonte: Adaptado de Vasconcelos (2001).

QUADRO 2– Aspectos Evidenciados na Pesquisa

CATEGORIA DE ANÁLISE	EMPRESA 1	EMPRESA 2	EMPRESA 3	CORRELAÇÃO COM A LITERATURA
1 - Compensação Justa e Adequada	Partilha de Ganhos de Produtividade	Não se Aplica	Não se Aplica	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho.	Ambiente Físico, seguro e saudável	Ambiente Físico, Seguro e Saudável	Ambiente Físico, Seguro e Saudável Jornada de Trabalho Respeitado	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)

3 - Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana.	Informação Sobre o Processo Total do Trabalho	Não se Aplica	Não se Aplica	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)
4 - Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana.	Crescimento Pessoal	Crescimento Pessoal. Plano de Carreira	Crescimento Pessoal	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)
5 - Integração social na organização de trabalho.	Relacionamento Senso Comunitário	Relacionamento Senso Comunitário	Relacionamento Senso Comunitário	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)
6 - Constitucionalismo na organização de trabalho.	Não se Aplica	Não se Aplica	Direito de Proteção ao Trabalho	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)
7 - O trabalho e o espaço total da vida do indivíduo.	Não se Aplica	Não se Aplica	Papel Balanceado no Trabalho	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)
8 - Relevância social da vida no trabalho.	Não se Aplica	Não se Aplica	Responsabilidade Social da Empresa	Walton <i>apud</i> Vasconcelos (2001)

Fonte: Elaboração própria dos autores, 2019.

Após a consolidação dos resultados, que confrontados com o estudo de Vasconcelos (2001), foi possível verificar que não existe ações concretas e profissionalizadas de diagnóstico, planejamento e avaliação de QVT nas empresas pesquisadas. Nas três empresas pesquisadas observou-se que tanto os funcionários operacionais quanto os líderes, possuem uma noção escassa do que é QVT, talvez pelos benefícios ou recompensas ofertadas pela empresa naquele momento ou, por conhecimento e vivências em outra organização. Os funcionários sentem que são valorizados por recebem bonificações, desconhecendo a amplitude das ações que podem ser promovidas num programa de QVT. Foi possível identificar percepções distintas sobre a QVT. Os líderes têm uma concepção de que possuem a QVT devidamente implantada na organização; já para os funcionários operacionais, a QVT relaciona-se com remunerações, e ambientes seguros para realizarem as suas atividades

cotidianas. Desta forma, os achados confirmam, em parte, a suposição inicial de que as empresas desconhecem a amplitude do termo QVT e, por isso focam as suas práticas nos aspectos de saúde e segurança no trabalho, apenas.

Partindo do pressuposto de que: a) melhores condições de trabalho influenciam diretamente no alcance da produtividade; b) a redução de fatores negativos no ambiente organizacional viabiliza melhorias na vida laboral e pessoal do empregado; c) qualidade de vida no trabalho é capaz de gerar benefícios mútuos, recomenda-se que as empresas implementem Programas de Qualidade de Vida no Trabalho observando todas as etapas do processo (diagnóstico, desenho,

implementação e avaliação), identificando inicialmente as reais necessidades dos indivíduos, alinhando-as aos objetivos estratégicos da organização. Recomenda-se também que seja desenvolvido um programa de QVT eficiente, eficaz e assertivo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo apontaram que nas empresas pesquisadas, tanto os colaboradores operacionais quanto os líderes percebem a QVT como objeto de ações para preservação da saúde e segurança no trabalho. Os achados indicaram que grande parte dos funcionários não tem o conhecimento da amplitude do termo e o alcance da QVT nas organizações e, acabam associando o mesmo com remunerações, saúde e ambiente seguro de trabalho, apenas. O grande desafio dos gestores é olhar para os colaboradores como parceiros da organização e não como recursos organizacionais.

Desta forma, torna-se necessário criar ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho entendendo que tais ações refletem, positivamente, na comunicação, na confiança entre as pessoas e, na imagem da empresa para seus clientes e funcionários.

Entendendo que a QVT e os fatores que a compõem e a influenciam são essenciais para o bem-estar dos funcionários e, conseqüentemente para o desenvolvimento da organização, sugere-se pesquisas futuras com objetivo de confirmar ou não os achados desta pesquisa, utilizando-se outros métodos de coleta e fontes de dados, aplicando-se inclusive, triangulação de dados.

REFERÊNCIAS

- FRANÇA, A.C.L. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, vol.1, nº 2, p.79-83, abr/mai/jun. 1997
- LIMONGI, A.C; ASSIS, M.P. Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: caminhos percorridos e desafios. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, vol. 35, n. 2, mar- abril 1995
- VASCONCELOS, A.F. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e perspectiva. *In*: **Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v 8, nº 01 – jan/março 2001.

CONSULTORIA DE RH: DIAGNÓSTICO DE UMA LOJA DE PRESENTES DE VOLTA REDONDA/RJ

Daniela da Silva Dutra
Michele Aparecida Silva Pablo de Souza Silva,
Michele Felício
Pedro Henrique Amaral Costa
Natália Contesini dos Santos

Sumário: Esse estudo detalha o diagnóstico de RH de uma loja de presentes em Volta Redonda/RJ, como parte de uma consultoria. Por meio da aplicação de questionários de Cultura e Clima Organizacional, foram identificados pontos relevantes para a melhoria das atividades de RH dessa empresa.

Palavras-chave: consultoria, gestão de pessoas, recursos humanos.

INTRODUÇÃO

Como profissional com conhecimento e experiência sólidos na área de RH, o consultor adota metodologias e técnicas para o diagnóstico e melhoria dos processos de RH. Esse estudo buscou detalhar a etapa de diagnóstico, fase inicial da consultoria de RH, de uma empresa com 10 funcionários, que vende produtos de cama, mesa, banho e material escolar, em Volta Redonda/RJ. Esse diagnóstico foi realizado no 2º trimestre de 2019.

MATERIAIS E MÉTODOS

Os dados primários desse diagnóstico foram coletados por meio da aplicação de 7 questionários de Cultura e 7 de Clima Organizacional, o que correspondente a 70% do quadro de funcionários. Para o diagnóstico de Cultura foi utilizada a versão resumida do IBACO, um teste validado, composto por 30 afirmativas, divididas em fatores (A/B/C) de Valores Organizacionais (VO) e fatores (D/E/F) de Práticas Organizacionais (PO). Para o diagnóstico de Clima, utilizou-se questionário com 15 afirmativas, divididas em 6 critérios: Supervisão, Liderança e Disciplina; Recompensa, Salário e Benefícios; Participação e Cooperação; Responsabilidade, Trabalho em si e Estabilidade; Segurança e Condições físicas de trabalho; Comunicação e Relacionamento Interpessoal. Em ambos, os respondentes deveriam apontar o grau de concordância com cada afirmativa, conforme Escala Likert (Tabela 1). Para a análise da pesquisa de Clima: (1) obteve-se a média de cada critério; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo o escore do critério. Para a análise dos dados de Cultura: (1) obteve-se a média de cada fator; (2) essa média foi dividida pelo total de respostas, obtendo o escore do fator; (3) a média dos escores dos fatores A, B e C e dos fatores D, E e F indica, respectivamente, o escore VO e PO; (4) a média desses escores indica o escore Cultura Organizacional. Para interpretação, usou-se a Tabela 1.

Tabela 12: Escala Likert

Concordância	Intervalo	Correspondência
Discordo plenamente	1,0 a 1,7	Muito fraco / Não se aplica de modo nenhum
Discordo em parte	1,8 a 2,5	Fraco / Pouco se aplica

Não concordo nem discordo	2,6 a 3,4	Moderado / Aplica-se razoavelmente
Concordo em parte	3,5 a 4,2	Forte / Aplica-se bastante
Concordo plenamente	4,3 a 5,0	Muito forte / Aplica-se totalmente

Fonte: Adaptado de Negreiros (2011); Queija (2015)

RESULTADOS

Tabela 13: Tabela Resumo – Pesquisa de Cultura Organizacional

Valores Organizacionais (VO)		
A. Profissionalismo Cooperativo	2,40	Fracó/ Pouco se aplica
B. Profissionalismo Competitivo e Individualista	2,29	Fracó/ Pouco se aplica
C. Satisfação e bem-estar dos funcionários	1,71	Muito Fraco/ Não se aplica
	2,13	Fracó/ Pouco se aplica
Práticas Organizacionais (PO)		
D. Integração Externa	3,71	Forte/ Aplica-se bastante
E. Recompensa e Treinamento	1,51	Muito Fraco/ Não se aplica
F. Promoção do Relacionamento Interpessoal	3,31	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
	2,84	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Cultura Organizacional	2,48	Fracó/ Pouco se aplica

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 14: Tabela Resumo – Pesquisa de Clima Organizacional

Supervisão, Liderança e Disciplina	3,33	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Recompensa, Salário e Benefícios	2,95	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Participação e Cooperação	3,19	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Responsabilidade, Trabalho em si e Estabilidade	3,64	Forte/ Aplica-se bastante
Segurança e Condições físicas de trabalho	3,14	Moderado/ Aplica-se razoavelmente
Comunicação e Relacionamento Interpessoal	4,14	Forte/ Aplica-se bastante

Fonte: Elaborado pelos autores

DISCUSSÃO

Conforme evidenciado na Tabela 2, o fator *Profissionalismo Cooperativo* pouco se aplica na empresa, ou seja, os **funcionários não realizam suas atividades com eficácia e competência, não têm espírito de colaboração e de iniciativa, não se mostram dedicados e profissionais, e, desse modo, pouco contribuem para o alcance das metas da empresa.** Foi evidenciado que o fator *Profissionalismo Competitivo e*

Individualista pouco se aplica na empresa, o que indica que **existe pouca valorização da competência, do desempenho e eficácia individual na execução de tarefas para a obtenção dos objetivos desejados**. O fator *Satisfação e bem-estar* não se aplica a empresa, ou seja, **não são percebidos valores concernentes à humanização do local de trabalho**. Para os respondentes, o fator *Integração Externa* aplica-se bastante na empresa, ou seja, ela **possui muitas práticas voltadas para o planejamento estratégico, tomada de decisões e atendimento ao cliente externo**. Foi evidenciado que o fator *Recompensa e Treinamento* não se aplica a empresa, o que demonstra que **não são percebidas práticas empresariais vinculadas aos clientes internos e aos sistemas de recompensas e treinamentos**. Por fim, a promoção do *Relacionamento Interpessoal* aplica-se de modo moderado a empresa, o que evidencia uma **razoável coesão interna e adoção de algumas práticas orientadas para a promoção de relações interpessoais e satisfação dos empregados**. Em resumo, os valores e práticas organizacionais são, respectivamente, pouco e razoavelmente percebidos pelos respondentes. Assim, a cultura organizacional da empresa é fraca, com um enorme potencial de ser fortalecida.

Na pesquisa de Clima Organizacional (Tabela 3), as opiniões dos respondentes ficaram bem divididas. Os respondentes consideram o **líder bom e exigente e avaliam como razoável seu trabalho de líder**. Eles concordam que sua **remuneração é adequada e satisfaz suas necessidades básicas de vida**, assim como os **benefícios recebidos**. Para eles, **existe cooperação entre os funcionários e incentivo a tomada de decisões próprias e discussão aberta sobre conflitos e problemas**. Eles consideram a **empresa como estável, segura, transparente, eficaz e justa, com normas claras e precisas** e percebem que são **estimulados a buscar melhoria no seu dia-a-dia de trabalho**. Para eles, a empresa **oferece um espaço físico adequado** para executar as atividades realizadas e trabalha com programas de prevenção de acidente, fazendo com que se **sintam seguros no ambiente de trabalho**. Por fim, reconhecem que existe um **forte clima de respeito** no ambiente de trabalho e consideram a **comunicação interna forte**.

CONCLUSÕES

Em resumo, foram identificadas as seguintes deficiências e pontos fracos na empresa estudada: **gestão falha; a liderança não exerce de forma satisfatória suas funções; não existem incentivos nem a valorização da competência, desempenho e eficácia individual dos funcionários; a empresa não possui um programa de treinamento e desenvolvimento profissional, o que gera desmotivação dos funcionários e resulta na falta de profissionalismo, espírito de iniciativa e dedicação**. Como pontos fortes, pode-se citar: **o foco no cliente externo; empresa vista pelos funcionários como justa, confiável e transparente; espaço físico adequado; bons programas e práticas de remuneração; bom relacionamento interpessoal e colaboração** entre os funcionários. Assim, percebe-se a relevância da atividade de Consultoria de RH para a melhoria do desempenho da empresa estudada. Com próximos passos, serão analisadas as possíveis causas para as lacunas diagnosticadas, para, então, formular, em conjunto com funcionários, um plano consistente e viável de ações de melhoria para a empresa. Os pontos fortes encontrados serão potencializados e melhor aproveitados pela empresa. Ao final, um Relatório Final será formalmente compartilhado com os funcionários para conscientização e implementação das melhorias sugeridas. Estudos futuros podem

abordar os benefícios dessa Consultoria, bem como as ferramentas utilizadas na elaboração de planos de ação a partir do diagnóstico de RH.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos aos funcionários da empresa pesquisada.

REFERÊNCIAS

NEGREIROS, D. P. A cultura organizacional identificada através dos valores e práticas organizacionais. **Dissertação de Mestrado**. Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar-Natal-RN, 2011, 86p.

QUEIJA, C. C. S. Mapeamento da cultura organizacional: um estudo de caso. **Dissertação de Mestrado**. Mestrado Profissional em Gestão Organizacional da Universidade Federal de Goiás. Regional Catalão, 2015, 75p.



Seção LIPANEMA

Rua Alberto C. Rodrigues, 39
Jardim Amália I - V. Redonda RJ
(24) 30258588

MULTIPLICAÇÃO, MÚSICA E ORGANIZAÇÃO RÍTMICA, UMA POSSIBILIDADE DE INTERVENÇÃO NO ENSINO DOS ANOS INICIAIS DO ENSINO FUNDAMENTAL

Herica Cambraia Gomes

herica.cambraia@gmail.com

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil

LIPANEMA – Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Aplicada: Neurociência, Música
e Matemática – Centro Universitário de Barra Mansa, Barra Mansa, RJ, Brasil.

Faculdade Sul Fluminense, Volta Redonda, RJ, Brasil.

Daiane da Silva Dugone

daianedasilvadugoni@gmail.com

LIPANEMA – Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Aplicada: Neurociência, Música
e Matemática – Centro Universitário de Barra Mansa, Barra Mansa, RJ, Brasil.

Faculdade Sul Fluminense, Volta Redonda, RJ, Brasil.

Resumo: O conteúdo do campo multiplicativo da matemática é organizado e avaliado no ensino escolar por meio da linguagem matemática escrita. Este projeto organizou conceitos em forma de elementos rítmicos para estimular o pensamento matemático de alunos do terceiro ano do ensino fundamental numa escola municipal do município de Porto Real- RJ. Identifica-se como objetivo o ensino da operação matemática de multiplicação por meio de vivências com música, especialmente a organização rítmica. A metodologia de pesquisa-ação identificou como marco problematizado a dificuldade dos alunos em realizar multiplicação em diferentes contextos. Foram realizadas momentos de Musicalidade com o uso de instrumentos musicais com todos os alunos. Os resultados apontaram assertividade das atividades avaliadas no final do terceiro bimestre, além de observação das respostas as questões provocativas.

Palavras-chave: Multiplicação; Musicalidade; Organização Rítmica; Intervenção no Ensino; Ensino Fundamental.

INTRODUÇÃO

Segundo o documento promulgado em 2017, a Base Nacional Comum Curricular - BNCC (BRASIL, MEC, 2017) todo currículo escolar do terceiro ano do ensino fundamental deve abranger as operações matemáticas de adição, subtração, multiplicação e divisão. Na escola municipal Sebastião Barbosa de Almeida, em Porto Real-RJ, a orientação pedagógica em parceria com a professora regente organizou encontros chamados de Musicalidade, para a aplicação de atividades baseadas na organização rítmica das músicas. A simbologia musical atrelou pulso e pausa com os conceitos de zero e um, levando os alunos a analisarem os fenômenos matemáticos contidos nas atividades.

METODOLOGIA

A Metodologia de caráter qualitativo adotou a pesquisa-ação (TRIPP, 2005) como organizadora das ações. O último encontro de Musicalidade teve a participação da professora de artes, da professora de música e orientadora pedagógica, da professora regente e da estagiária de educação física. Trabalhou-se inicialmente a escuta melódica com as notas musicais e alturas de agudos e graves (Figura-01).

Figura 01 – Escuta melódica vivenciada com a corporeidade (notas musicais)



Depois de conhecerem a letra da música, escrita no quadro e entoarem a melodia correta os alunos foram organizados em fila e alternando gestos com estrofes e refrão, simultaneamente realizaram a contagem dos pulsos rítmicos (Figura-02 e 03).

Figura 02 – Realização da contagem dos pulsos rítmicos simultaneamente ao canto



Figura 03 – Vivências da contagem rítmica utilizando marchas e pés



Foram distribuídos instrumentos musicais (tambores, chocalhos, reco-recos e pandeiros, maracas e black blacks), inicialmente determinados pela professora e depois trocados entre os alunos para variação dos grupos. Ao realizarem as contagens foram organizadas questões como: Quantos pulsos o tambor produziu? E o pandeiro? Quantos pulsos marcamos no refrão? Quantos pulsos o grupo do chocalho marcou na estrofe

um? Quantos pulsos o grupo do reco-reco marcou na estrofe dois? Se na Música repetimos o refrão após cada estrofe, quantos pulsos serão produzidos no total?

Figura 04 - Organização dos instrumentos conforme divisão rítmica de $\frac{1}{2}$ para cada unidade



RESULTADOS

Resultados apontaram que elementos do constructo da Musicalidade (corpo, ritmo e som), segundo GOMES (2018) são eficientes na potencialização da cognição matemática por meio de vivências e experiências organizadas a partir da intervenção de ensino denominada “Esquema de Corporeidade da Musicalidade para o Cálculo Mental”. Esta intervenção é proposta em formas de etapas, que conduzidas simultaneamente ou alternadamente estimulam a reflexão das propriedades matemáticas. Neste estudo observou-se crianças que anteriormente apresentavam dificuldades na compreensão do processo de multiplicação, já não apresentam mais dificuldade no cálculo mental de adição e multiplicação. Ao responderem as questões, e explicando como chegaram aos resultados demonstraram que a Musicalidade é uma importante ferramenta do ensino da matemática, e pode ser aplicada na escola, no ensino fundamental, enquanto conteúdo integrante da Base Nacional Comum Curricular (BRASIL, MEC, 2017).

DISCUSSÃO

Esta atividade é parte integrante do Projeto de Pesquisa e Extensão: “MiX Potencial: Educação Matemática, Neurociência Educacional e Musicalidade”, cujo objetivo é realizar, por meio da Musicalidade a estimulação cognitiva do pensamento matemático. Importante se faz repensar as práticas educacionais que por vezes se

esquecem da importância da psicomotricidade na estimulação cognitiva da aprendizagem matemática nos anos iniciais do ensino fundamental. A neurociência é capaz de contribuir na fundamentação da Musicalização tanto nos conceitos teóricos quanto nas análises de respostas comportamentais.

CONCLUSÕES

A Musicalidade é uma ferramenta didática de ensino eficaz, uma vez que produz resultados no processo de cálculo mental do campo aditivo e multiplicativo de estudantes das séries iniciais do ensino fundamental.

REFERÊNCIAS

BRASIL. (2017). **Base Nacional Comum Curricular (BNCC). 3ª versão, 2017.** Disponível em: < http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC_publicacao. > Acessado em 28 de outubro de 2019.

GOMES, H. C. (2018). **Neurociência + Música + Matemática = MiX Potencial 1 (Fundamentação Teórica).** 2ª edição. Rio de Janeiro: Autografia.

_____; MANRIQUE, A. L. (2015). **A Musicalização (Ritmo-Som-Corporeidade), como Intervenção.** v. 6, n.1, Universidade Cruzeiro do Sul-SP. Disponível Neurocognitiva de Habilidades Matemáticas. Rev. REnCIMA - Ensino de Ciências e Matemática Disponível em: < <http://revistapos.cruzeirodosul.edu.br/index.php/rencima/article/view/1036> > Acesso em 28 de outubro de 2019.

_____. (2016). **A Musicalidade para estimulação da Atenção Voluntária de Cálculos Mentais (Educação Matemática Inclusiva).** V. 5, n 9. Universidade Estadual do Paraná. Rev Paranaense de Educação Matemática. Disponível em: < <http://rpem.unespar.edu.br/index.php/rpem/article/view/1211> >. Acesso em 30 de outubro de 2019.

HISTORIA NA LATA – PROJETO DE LEITURA PARA A EDUCAÇÃO INFANTIL

Ione de Jesus

ionedick@yahoo.com.br

LIPANEMA – Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Aplicada: Neurociência, Música e Matemática – Centro Universitário de Barra Mansa, Barra Mansa, RJ, Brasil.
Faculdade Sul Fluminense, Volta Redonda, RJ, Brasil.

Herica Cambraia Gomes

herica.cambraia@gmail.com

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil
LIPANEMA – Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Aplicada: Neurociência, Música e Matemática – Centro Universitário de Barra Mansa, Barra Mansa, RJ, Brasil.
Faculdade Sul Fluminense, Volta Redonda, RJ, Brasil.

Resumo: A contação de histórias é uma das mais importantes técnicas utilizadas na educação infantil como processo de ensino e incentivo ao hábito de ler. O relato de experiência denominado de “História na Lata” foi elaborado e realizado pela professora como recurso pedagógico para estimular a criatividade a partir da curiosidade ao conhecerem os personagens. A metodologia foi organizada a partir do aporte visual e narrativa oral. Os resultados apontaram o incentivo ao hábito de ler e a vontade de contar histórias para seus pares. A culminância do projeto teve maior abrangência, quando a professora organizou em forma de cartaz a tabela contendo dias e as latas que as crianças levaram para casa a fim de contarem histórias para suas famílias.

Palavras-chave: Projeto de Leitura; Educação Infantil

INTRODUÇÃO

Considerando a importância da prática de contação de histórias na educação infantil o projeto “História na Lata” teve o objetivo de incentivar o prazer em conhecer diferentes histórias, aproximando os educandos da literatura infantil proporcionando assim, o prazer de ouvir e vivenciar momentos de leitura, incentivando o hábito ler.

A leitura exercita a imaginação ao oportunizar às suas percepções fantasias e reflexões por meio da linguagem e do simbolismo. Além, disso estimula a representação social e a ideia de representação típicas características da linguagem escrita.

A Educação Infantil é a primeira modalidade da educação básica, o espaço adequado para desenvolver a linguagem por meio de atividades lúdicas que despertem o interesse, a imaginação, a criatividade e o encantamento, contribuindo assim, para que a criança desenvolva sua leitura de mundo e aprenda a lidar com ele.

O conto literário é uma arte importante por meio dele é possível conhecer fatos, adquirir experiências, além de despertar para hábitos de leitura.

Segundo Busatto (2006):

A intenção de inserir a história no contexto escolar é de propiciar, cultura, conhecimento, princípios, valores, educação, ética, além de contribuir para uma boa construção de relacionamentos afetivos saudáveis, como: carinho e afeto bons tratos, cuidados pessoais, reeducação alimentar, autoestima (BUSATTO, 2006, p.74)

Por meio de histórias o professor na educação infantil estimula o gosto pela leitura, pois como diz Villardi (1997): *não basta ensinar a ler, é preciso ensinar a gostar de ler com prazer, isto é possível, e mais fácil do que parece*. Essa possibilidade fica evidente na história contada com técnicas vocais e entonação, classificadas como arte. A utilização do jogo simbólico da ludicidade destacada por Vygostky (1988) no exercício de adaptação social é imprescindível para a adaptação e elaboração das relações sociais.

Ainda, Abramovich (1989, p. 16) salienta que *é importante para a formação de qualquer criança ouvir muitas histórias... Escutá-las é o início da aprendizagem para ser leitor, é ter um caminho absolutamente infinito de descobertas e de compreensão do mundo*.

Diante do exposto, utilizar a história na sala de aula, contribui para a aprendizagem significativa (AUSUBEL, 1980) quando se apresenta como um excelente recurso pedagógico para o desenvolvimento infantil em seus múltiplos aspectos, a citar: linguagem corporal, oral e escrita; artes plásticas de técnicas com pintura, recorte e colagem, valores como respeito à vez do outro falar e interação social por meio de gentilezas.

METODOLOGIA

A professora apresentou as latas enfeitadas (Figura-01) e explicou que em cada uma continha uma história, que dentro da lata habitavam os personagens e que suas participações na história a medida que surgiam de dentro da lata a partir de seus personagens, papéis e narrativa (Figura-02).

Figura-01 – Apresentação dos personagens com técnicas de contação histórias no projeto “História na Lata”



Figura-02 – Material didático do projeto “História na Lata”



Em momento posterior, a professora inseriu a “luneta de contar histórias” (Figura-02), onde após ouvirem a professora as crianças repetiam a história para seus pares utilizando o material cilíndrico confeccionado com sucata doméstica em papelão. Neste procedimento a professora destacou a importância do volume da voz, proporcionou clareza das palavras e nitidez dos sons.

Figura-02 – Material didático (a direita da imagem) denominado “luneta de contar histórias”



Na etapa de culminância do projeto os alunos contaram “História na Lata” para suas famílias ao estabelecerem rodízios de latas e histórias no final de semana. A professora montou uma tabela para que os alunos identificassem os dados e simultaneamente estabelecessem função de registro e organização da escrita.

RESULTADOS

Os resultados apontados na mudança do comportamento dos alunos a frente da leitura foram registrados por meio da prática inclusiva de alunos com deficiências, não diferenciados. No desenvolvimento da linguagem oral, criatividade e socialização. As crianças demonstraram interesse, alegria, curiosidade e criatividade durante o projeto. O que abarca também o desenvolvimento das competências emocionais.

CONCLUSÃO

Inserir a contação de histórias nas práticas da educação infantil exige técnica, dedicação e estudo. Apesar de ser uma prática milenar, a escola precisa conhecer e oferecer formação técnica para que professores possam criar e reinventar seus ofícios de forma criativa e autônoma. A possibilidade de confirmar os avanços no ensino depende não somente de estudo do professor e formação continuada mas também de espaços que possibilites tempo para a criação, reflexão, acomodação e avaliação do ensino.

REFERÊNCIAS

- AUSUBEL D. P., NOVAK, JD., HANESIAN, H. (1980). **Psicologia educacional**. Tradução Eva Nick. Rio de Janeiro: Interamericana .
- ABRAMOVICH, F. (1989). **Literatura infantil: Gosturas e bobices**. São Paulo: Scipione, 1989.
- BRASIL. (2017). **Base Nacional Comum Curricular (BNCC)**. 3ª versão, 2017. Disponível em: < http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC_publicacao.pdf > Acessado em 28 de outubro de 2019.
- BUSATTO, C. (2006). **A Arte de Contar Histórias no século XXI**. Rio de Janeiro, Editora Vozes.
- PRIETO, H. (1999). **Quer ouvir uma história: Lendas e mitos no mundo da criança**. São Paulo: Angra, Col. Jovem Século XXI.
- VILLARDI, R.(1997). **Ensinando a gostar de ler: formando leitores para a vida inteira**. Rio de Janeiro: Qualitymark.

BINGO SONORO NUMÉRICO” UMA PROPOSTA DE NEUROCIÊNCIA, MÚSICA E MATEMÁTICA NO PRIMEIRO ANO DO ENSINO FUNDAMENTAL

Luciana Rodrigues de Araújo

luciana-ungida@hotmail.com

LIPANEMA – Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Aplicada: Neurociência, Música e Matemática – Centro Universitário de Barra Mansa, Barra Mansa, RJ, Brasil.
Faculdade Sul Fluminense, Volta Redonda, RJ, Brasil.

Herica Cambraia Gomes

herica.cambraia@gmail.com

Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil
LIPANEMA – Laboratório Interdisciplinar de Pesquisa Aplicada: Neurociência, Música e Matemática – Centro Universitário de Barra Mansa, Barra Mansa, RJ, Brasil.
Faculdade Sul Fluminense, Volta Redonda, RJ, Brasil.

Resumo: Este relato de experiência descreve a prática docente em uma turma de dezenove alunos do primeiro ano do ensino fundamental da escola municipal Sebastião Barbosa de Almeida no município de Porto Real – RJ. A atividade denominada de “Bingo Sonoro Numérico” contemplou habilidades de identificação sonora e contagem, de operações matemáticas de adição e subtração enquanto exercício do cálculo mental presentes nas áreas da linguagem e matemática. É possível registrar o interesse e entusiasmo dos alunos, devido à caracterização lúdica. Depois de repetida por quatro semanas, observou-se maior identificação dos números e quantidades, maior velocidade do cálculo mental e maior facilidade nas associações numéricas, contribuindo para a escrita e pronúncia correta dos números. Foram estimuladas habilidades visuais, auditivas e de raciocínio lógico matemático. A atividade permaneceu no planejamento do próximo ano, conforme solicitação dos alunos.

Palavras-chave: Neurociência; Música; Matemática; Primeiro ano Ensino Fundamental

INTRODUÇÃO

Conforme orientações da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Turismo SMECT, do município de Porto Real – RJ, que adaptou as orientações curriculares pautadas na Base Nacional Comum Curricular (BRASIL, 2017), e considerando a importância da interdisciplinaridade enquanto perspectiva global para o aluno do primeiro ano do ensino fundamental, a professora regente em parceria com a orientação pedagógica elaborou a atividade denominada de “Bingo Sonoro Numérico” que contemplou habilidades de identificação sonora e contagem, presentes nas áreas da linguagem e matemática.

Como aporte teórico a atividade teve como fundamentação conhecimentos do senso numérico (GOMES, 2018, p.64-65, 160), e dos princípios da contagem para a construção do conceito de número (BUTTEWORTH, 2005), especificamente, o princípio da contagem termo a termo.

METODOLOGIA

A professora explicou as regras da atividade que consistiu em dois momentos: o primeiro momento na audição do número e marcação da cartela, dos números que ali constavam. O segundo momento no resultado das operações matemáticas de soma e subtração de uma unidade conforme a operação matemática que a professora anunciou.

A professora relatou que no primeiro momento as dificuldades se apresentaram na necessidade do silêncio e atenção. Pediram para repetir várias vezes e que a consciência da necessidade do silêncio só ocorreu após várias omissões, visto que o combinado era de repetir por somente três vezes o número sorteado (Figura-01).

No segundo momento após a primeira sessão de Bingo sonoro, quando todos já acertavam os números de 1 a 10; e posteriormente de 1 a 100, propôs a utilização de resultados da soma de mais um, que ela anunciaria. Dessa forma os alunos deveriam realizar o cálculo mental de acrescentar uma unidade no número anunciado e marcar na sua cartela o resultado (Figura-02). Neste momento, devido à necessidade de atenção e maior tempo para a realização do cálculo mental os alunos se ajudavam quando permaneciam em silêncio mesmo após o término da operação. A brincadeira estimulou a cooperação quando os que não tinham o resultado em sua cartela apontava para os que ainda não haviam percebido. Além disso, depois da professora perceber que dominaram a adição, propôs a subtração de uma unidade, garantindo assim a reversibilidade e a garantia do resultado ao perceberem os nomes dos números quando diziam os resultados. Ganhou quem completou a cartela primeiro e pronunciava a palavra Bingo (Figura-03). O jogo foi realizado em duplas e individualmente, com o objetivo de se ajudarem e desenvolver a cooperação entre pares.

Figura-01 – Momento de silêncio e concentração para a identificação dos números da escuta



Figura-02 – Momento de silêncio e concentração para a identificação do resultado da operação de soma e subtração



Figura-03 – Cartela distribuídas para a realização do jogo matemático

“BINGO SONORO NUMÉRICO”

72	18	63	28	14
9	20	27	36	24
28	16	☺	4	30
48	40	15	81	12
18	45	6	48	54

RESULTADOS

É possível indicar resultados a partir da leitura e escrita dos números, na ampliação do silêncio durante os jogos, no procedimento de contagem termo a termo, no cálculo mental e em sua velocidade realizado pelos alunos. A professora a partir, da fundamentação teórica planejou o próximo momento que consiste em realizar uma sequência de operações matemáticas com alternância das operações de soma e subtração com uma unidade, para que os alunos possam realizar o cálculo mental e marquem o resultado final, se estiver contido em sua cartela. O que visivelmente trará mais complexidade para atividade e avaliação do domínio do sistema de numeração decimal pelos alunos.

CONCLUSÃO

Atividades criadas pela docente a partir de fundamentações teóricas são processos de exercício de aprendizagem. A análise das habilidades a serem desenvolvidas, a percepção das que não foram previstas, mas contempladas, favorece o processo de autonomia consciente e de qualidade. A possibilidade de confirmar os avanços dos alunos nas avaliações escritas determina a necessidade de formação continuada voltada para o estudo de teorias pedagógicas e reflexão da prática, a fim de que possam ser ressignificadas e aprimoradas. É fundamental que se tenha políticas públicas que garantam o devido espaço, que possibilite ao professor tempo para a criação e avaliação do ensino.

REFERÊNCIAS

BRASIL. (2017). **Base Nacional Comum Curricular (BNCC)**. 3ª versão, 2017. Disponível em: < http://basenacionalcomum.mec.gov.br/images/BNCC_publicacao.pdf > Acessado em 28 de outubro de 2019.

BUTTERWORTH, B. (2005). **The development of arithmetical abilities**. In Journal of Child Psychology and Psychiatry 46:1. pp. 3-18.

GOMES, H.C. (2018). **Neurociência + Música + Matemática = MiX Potencial 1 (Fundamentação Teórica)**. 2ª edição. Rio de Janeiro: Autografia.p. 64-65, 160.