



ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO

Organizadores:

Profa. Ma. Bruna Rafaella Almeida da Costa
Profa. Ma. Fábila Elina dos Santos Araújo





Expediente Faculdade Laboro

DIRETORA GERAL

Sueli Rosina Tonial Pistelli

DIRETORA EXECUTIVA

Luciana Protazio Dias Araujo

COORDENADORA ACADÊMICA

Emmanueli Iracema Farah

REVISÃO E EDIÇÃO

Bruna Rafaella Almeida da Costa

DIAGRAMAÇÃO

Pedro Henrique Macedo de Araujo

COMISSÃO EDITORIAL

Profa. Dra. Sueli Rosina Tonial Pistelli – Faculdade Laboro

Profa. Ma. Emmanueli Iracema Farah

Profa. Ma. Luciana Protazio Dias Araujo

Profa. Ma. Bruna Rafaella Almeida da Costa – Faculdade Laboro

CONSELHO CIENTÍFICO**DOCENTES:**

Bruna Rafaella Almeida da Costa
Ana Nery Rodrigues Dos Santos
Cynthia Griselda Castro
Dadson Luis Ferreira Leite
Fábia Elina Dos Santos Araújo
Fernanda Cristina Matos Parente
Kladson Taumaturgo Farias
Maicy Milhomem Moscoso Maia
Marcos Da Silva Reinaldo
Mario Quintas Neto
Suzana Maria De Oliveira

DISCENTES:

Alessandra Maciel Macedo
Alessandra Diniz
Bianca Rodrigues
Iranildo Claudio Costa Leitao
Janikelma Galvão De Sousa
Marina Mondego
Moisés Mendes Ferreira
Tatyanne Póvoa Moreira Martins
Viktória Moreira da Silva

LIVRO DIGITAL “ADMINISTRAÇÃO E INOVAÇÃO”

Direção Acadêmica - Faculdade Laboro/MA
Av. Castelo Branco, Nº 605 - São Francisco, CEP: 65076-090

São Luís- MA
Telefone: (098) 3216 9900

A238

Administração e inovação. / Bruna Rafaella Almeida da Costa,
Fábia Elina Santos Araújo (orgs.) – São Luís: Laboro, 2023.

26 f.

ISBN 978-65-89410-32-4

1. Administração 2. Inovação 3. Gestão 4. I. Título

CDU 658

Índice para catálogo sistemático:

1. Administração 658

Arielle Priscila Silva Soares – Bibliotecária – CRB 13/811

Sumário

A Padronização dos Métodos de Produção em uma UAN.....	6
Uma proposta de implementação do gerenciamento de projetos como ferramenta de qualidade na elaboração de ações públicas na Educação que beneficiam o município	8
A INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NO DESENVOLVIMENTO DE STARTUPS.....	11
Utilização de Aplicativos de Interação em Treinamento em Empresas do Setor Industrial.....	14
Implantação de Ferramenta de Análise de Dados no Departamento de Controle Interno.....	16
A Utilização do WhatsApp Business na Otimização de Atendimento ao Cidadão Usuário nas Instituições Públicas.....	18
O gerenciamento da informação como elemento de capital importância nas Cadeias Logísticas.....	20
Gestão da Qualidade um processo indispensável para consolidação de uma Instituição no mercado.....	22
Gestão inteligente: Interação entre os setores de uma cooperativa de serviços de saúde através da educação continuada.....	24

A Padronização dos Métodos de Produção em uma UAN

ALESSANDRA MACIEL MACEDO
ANA NERY RODRIGUES DOS SANTOS
CYNTHIA GRISELDA CASTRO

Faculdade Laboro

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo demonstrar a necessidade de implantação de normas e procedimentos técnicos dentro de uma UAN afim de garantir uma melhor qualidade aos serviços prestados bem como consolidar a padronização dos preparos e rotinas, assegurando o devido cumprimento das características nutricionais, organolépticas e higiênico-sanitária. O estudo foi realizado dentro de um restaurante localizado em Brasília-DF.

PALAVRAS-CHAVE: Padronização; UAN; Rotinas.

Uma UAN (Unidade de Alimentação Nutricional), é aquele estabelecimento que produz e comercializa alimentos em grande escala, exigindo um controle e acompanhamento de uma nutricionista e profissionais capacitados para o bom desenvolvimento das atividades e demandas correlatas a produção eficiente dos alimentos.

Para que a atenção nutricional seja executada de forma íntegra e eficaz, é necessário que ocorra planejamento e controle em todas as etapas executadas pela UAN, de forma que estabeleça meios para a padronização e qualidade dos processos na produção de refeições (AKUTSU et al., 2005).

Muitos são os problemas dentro de uma UAN, e saber administrá-los é um desafio diário da nutricionista responsável pela unidade, as dificuldades estão presentes desde a elaboração do cardápio, controle de estoque, escalas de trabalho, modo de preparo e produção de cada prato e até mesmo a organização do setor. Por estes motivos, se faz necessário a criação de rotinas onde se estabelecerá o devido cumprimento das normas através da padronização.

Uma das maiores dificuldades de uma UAN é o gerir pessoas, fazer com trabalhem de maneira corriqueira executando suas funções de acordo com o manual de Boas Práticas, de acordo com os treinamentos ministrados, de acordo com as normas da Vigilância

Sanitária, e de acordo com as instruções do nutricionista ou chef responsável pela unidade, cada cozinheiro ou assistente quer executar sua própria receita, usar seu próprio tempero, causando assim a impressão ao cliente que ali frequenta, que cada dia há um novo cozinheiro, e de fato, há não, pois onde não há padrão, certamente não haverá rotina.

Inicialmente, para que haja uma padronização efetiva dentro da UAN, facilitando o acesso a informação, maior controle e Gestão de Custos, se faz necessário e é de suma importância a implementação de Fichas Técnicas, pois elas fornecem os dados exatos a serem seguidos para uma boa execução de uma receita, pré-preparo, preparo, modo de executar, utensílios a serem utilizados, embalagem, conservação, armazenamento, validade e distribuição. Com dados exatos será possível precificar o valor real do produto para então repassar ao consumidor final. Sendo possível ainda, estabelecer prioridades de compras, e melhor controle de estoque, além de facilitar o planejamento ao montar ou alterar o cardápio.

Segundo Martinez (2008), os objetivos da FTP são tornar a receita reproduzível, economizar tempo em sua confecção, controlar custos, gêneros alimentícios e mão-de-obra. Em diversas empresas, vários problemas operacionais se devem a funcionários que trabalham executando a mesma tarefa de formas diferentes, acarretando em variabilidade no processo de produção e, conseqüentemente, perdas na qualidade do produto final.

Este estudo, demonstrou a importância das Fichas Técnicas dentro de uma UAN e conseqüentemente a importância da Padronização, afim de gerar agilidade no processo em questão e evitar falhas na produção. A medida que as FT's forem sendo elaboradas, as mesmas deverão ser digitalizadas arquivadas em uma pasta ou computador de uso exclusivo da unidade, e para que todos os colaboradores tenham acesso as Fichas será necessário a criação de senhas facilitando a consulta quando necessário.

REFERÊNCIAS

NASSIF, A.M., Fernanda Belgone Ceres Silva, Talita Toth da Costa Serpa. “Importância da ficha técnica em unidade de Alimentação e Nutrição.” Revista Universo.

Acesso em 09/09/2022.

Site Google Acadêmico.

AKUTSU, et al. A ficha técnica de preparação como instrumento de qualidade na produção de refeições. Revista de Nutrição, Campinas, mar. /abr., 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-52732005000200012&lng=pt&nrm=iso)

52732005000200012&lng=pt&nrm=iso> Acesso em 09/09/2022.

Site Google Acadêmico.

UMA PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO DO GERENCIAMENTO DE PROJETOS COMO FERRAMENTA DE QUALIDADE NA ELABORAÇÃO DE AÇÕES PÚBLICAS NA EDUCAÇÃO QUE BENEFICIAM O MUNICÍPIO

ALESSANDRA DINIZ

BRUNA ALMEIDA

DADSON LUIS FERREIRA LEITE

FÁBIA ELINA DOS SANTOS ARAÚJO

FERNANDA CRISTINA MATOS PARENTE

FACULDADE LABORO, MA

RESUMO

Os planos públicos são necessários para a administração municipal, a gestão pública é responsável por administrar e elaborar estratégia a execução dos projetos públicos. Gerenciamento de projetos nas secretárias da educação dos municípios ajudará os projetos a terem maior chances de êxito no alcance dos objetivos traçados.

PALAVRAS-CHAVE: Educação; Gestão Pública; Gestão de Projetos; Secretaria da Educação; Projetos Municipais.

Os resultados apontam que a gestão de projetos pode ajudar o município na aquisição de recursos que possam ser aplicados nas áreas mais necessárias (PAIVA & WALTER, 2019). Partindo disso, a pesquisa levanta a seguinte indagação: Como a gestão de projetos em uma Secretaria da Educação municipal pode viabilizar a eficiência e a eficácia na construção de ações que desejam alcançar o desenvolvimento educacional da comunidade?

Segundo o Conselho Federal Parlamentar (2021) os projetos públicos são necessários para a administração municipal, porém a maioria das prefeituras brasileiras não possuem mecanismos humanos/técnicos para a elaboração de projetos com fins de arrecadação de recursos públicos. Entendendo isso, o objetivo dessa pesquisa é analisar se a implementação do gerenciamento de projetos influencia de forma cooperativa na eficácia e eficiência dos projetos elaborados pela Secretária de Educação de um município.

Conforme o Ministério da Economia (2022), a gestão pública é responsável por administrar e elaborar estratégia a execução dos projetos públicos, além de controlar os

indicadores e seus riscos de acordo com as diretrizes estabelecidas, trançando elos entre os recursos públicos, ações e resultados. Embora o fim último da administração pública (bem público) seja bastante diferente da gestão privada (lucro), ambas buscam a eficiência (SILVA & MATTIA, 2016).

O gerenciamento de um projeto envolve várias vertentes, para realizar uma gestão de projetos mais assertiva os autores Keeling e Branco (2019) desenvolveram algumas etapas a serem seguidas na hora de elaborar um projeto:

1º Natureza do projeto	Identificar o motivo da elaboração e o que se deseja alcançar com essa ação.
2º Estrutura de administração de projetos	Elaborar uma estrutura da execução do projeto, analisar a estrutura (Funcional, Projetista, Matricial ou Híbrida) e escolher a que melhor se enquadra no projeto.
3º Desenvolvimento e análise do ambiente	Averiguar se a motivação do projeto é coerente e fazer uma análise do ambiente para saber se o projeto é compatível com o local onde será desenvolvido.
4º Proposta inicial, análise da viabilidade e formação do projeto	Estudar as 03 viabilidades (técnica, econômica e financeira) para saber se possui viabilidades para a elaboração e execução do projeto.
5º Evitando as armadilhas gerenciais	Nessa etapa é feito um levantamento da maior quantidade possível de ameaças que podem prejudicar a elaboração e execução do projeto.
6º Planejamento, requisitos e escopo	Esse processo é feito a construção do escopo e identificar os requisitos do projeto, ou seja, é o processo de colocar no papel como o projeto será desenvolvido.
7º Ferramentas de planejamento e qualidade	Montar o plano das atividades que serão desempenhadas pelo projeto, assim como o fluxograma de processos visando manter a qualidade das operações.
8º Recursos: a energia vital de um projeto	Listar os recursos necessários para o escopo do projeto (recursos financeiros, estoque etc). Incorporar o que será vital para elaboração e execução do projeto.
9º A equipe do projeto	A escolha dos colaboradores do projeto precisa ser feita minuciosamente, assim como a delegação das atividades.
10º Comunicação, conflito, riscos e revisões	A comunicação entre a equipe precisa ser clara e direta, a gestão de conflitos e riscos precisa ser feita de forma profissional, ou seja, tomar cuidado com os mínimos detalhes e realizar a revisão parcial e total do projeto.
11º Executando, controlando e concluindo o projeto	É necessário a inspeção regular, avaliação, controle do projeto, controle dos custos, controlar o cronograma do projeto, controle da qualidade, monitoramento dos riscos, conclusão do projeto e avaliação dos programas e do grupo do projeto.

Fonte: Elaborado pela autora (2023), com base em Keeling e Branco (2019).

Pensando nesses pontos importantes da implementação de uma gestão de projetos assertiva o tipo de pesquisa utilizada foi a pesquisa bibliográfica de análise descritiva, onde o universo estudado se caracteriza nos órgãos públicos municipais e a sua amostra é a secretaria da educação dos municípios. O instrumento da coleta de dados foi utilizado artigos científicos, livros, teses, dissertações no formato eletrônico, e a técnica de coleta de dados se configura na revisão literária. E a análise de dados foi a qualitativa.

Entende-se então, através das pesquisas e da análise de dados, que a implementação do gerenciamento de projetos nas secretárias da educação dos municípios ajudará as ações elaboradas a terem maiores chances de êxito no alcance dos objetivos traçados, assim como o de conseguir a aprovação deles pelo governo, com fins da arrecadação de recursos orçamentários para a execução do projeto.

REFERÊNCIAS

Brasil. Ministério da Economia. Modelo de Governança e Gestão. [Brasília] 31 mai. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/plataformamaisbrasil/pt-br/modelo-de-governanca-e-gestao/sobre-o-gestaogov/modelo-e-guia-do-gestaogov/modelo-gestaogovbr.pdf>

Conselho Federal Parlamentar. Projetos Públicos – COFEP. [Brasília], 2021. Disponível em: <https://www.conselhoparlamentar.org.br/projetos-publicos/>

KEELING, R.; BRANCO, F. H. R. Gestão de projetos uma abordagem global. Saraiva Educação, 4º ed. São Paulo, 2019.

Silva, R.R.C.C.; Mattia, C. Ciência administrativa e gestão pública: uma crítica à primazia do privado em relação ao público. Cadernos EBAPE.BR [online]. 2016, v. 14, n. 4. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1679-395145163>.

PAIVA, D. V.; WALTER, C. E. A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PROJETOS NO PODER EXECUTIVO: UM ESTUDO DE CASO DO MUNICÍPIO DE JAICÓS-PI. South American Development Society Journal, v. 5, n. 14, p. 146, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.24325/issn.2446-5763.v5i14p146-160>

A INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NO DESENVOLVIMENTO DE STARTUPS

BIANCA RODRIGUES
KLADSON TAUMATURGO FARIAS
MAICY MILHOMEM MOSCOSO MAIA
MARCOS DA SILVA REINALDO

FACULDADE LABORO

RESUMO

A Inteligência Competitiva situa a empresa em relação ao ambiente externo, mostrando quais possíveis riscos, oportunidades e competitividade. No caso das Startups a aplicação dos princípios e técnicas da Inteligência Competitiva parecem essenciais na estruturação para o mercado.

PALAVRAS-CHAVE: Inteligência Competitiva; Startup; Ferramentas.

Diante das mudanças constantes do mercado e da forma de consumir produtos e serviços, observamos um aumento no surgimento de Startups nos últimos 5 anos. Essas empresas possuem base tecnológica e estruturas enxutas focadas na inovação de valor, escaláveis, com baixo custo para o início das atividades. Porém, assim como qualquer empresa necessita reconhecer seu mercado, saber quem são seus clientes, o quão seu produto ou serviço será aceito no mercado, quem são seus principais concorrentes, para assim obter uma melhor tomada de decisões e saber se diferenciar no mercado se destacando dos demais concorrentes e gerando valor aos seus clientes. Nesse contexto observamos a importância de ferramentas de inteligência competitiva e pesquisa de mercado para maturação do produto lançado.

De acordo com a definição do SEBRAE (2019), a inteligência competitiva é “se antecipar às exigências do mercado. Isso é possível quando a empresa é gerida por meio de uma administração estratégica”. É importante pontuar também que:

É acompanhar as tendências do mercado, verificando se as estratégias estão aproveitando as oportunidades e as fortalezas, sem ignorar as ameaças e os pontos fracos, monitorando os objetivos e as estratégias gerais e funcionais (SEBRAE, 2019). Para isso existem técnicas bem desenhadas que aplicadas sem contaminação e de forma imparcial, tem a capacidade de nos revelar informações valiosas para a tomada de decisão. Citaremos algumas usadas comumente.

No Círculo Dourado a proposta é que em uma fase de ideação do produto a ser lançado nesse círculo sirva como uma justificativa da ideia, baseado em uma solução que o projeto quer trazer (por quê?), através disso é determinado um ca-

minho (como?) que resulta em uma solução: o produto (o que?). Para o mercado é essencial saber o porquê e qual necessidade pretende ser sanada com o produto ou serviço que se pretende lançar. Porém não basta ter a ideia, torna-se necessário conhecer seus possíveis clientes, concorrentes e saber o qual aceitável ela será. Para isso torna-se necessário realizar um mapeamento de perfil de cliente.

Outra ferramenta possível é o Canvas de Modelo de Negócios e Proposta de Valor, onde de acordo com artigo publicado no Opportunity Make o Canvas é:

é uma ferramenta desenvolvida por Alexander Osterwalder como o resultado de pesquisas e testes para elaborar um recurso voltado à estruturação de negócios novos ou existentes. Na prática, o Canvas é um mapa visual, no formato de um quadro que contém um esquema estabelecido com espaços para inserir informações acerca dos fatores-chave para o funcionamento da sua empresa.

A estrutura do Canvas permite observar vários segmentos e determinar quem serão nossos parceiros, sejam as empresas prestadoras de serviços, ou possíveis patrocinadores, anunciadores. Conseguimos também ter um desenho superficial do processo, com suas atividades foco, quais recursos serão utilizados, qual seguimento, como chegar no cliente, determinando também uma estrutura de custos e de onde virá a receita. Pelo lado do cliente final, podemos observar suas dores e a proposta de valor que pode ser criada em cima dela.

Por fim, outra ferramenta conhecida é a análise Swot. De acordo com publicação no Blog ContaAzul, análise SWOT é uma abreviação em língua inglesa para as palavras forças (strengths), fraquezas (weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (threats), respectivamente. Ela nos permite visualizar o ambiente interno e externo detectando ameaças e oportunidades.

REFERÊNCIAS

COHEN, S. HOCHBERG, Y. V. **Accelerating Startups: The seed accelerator phenomenon**. Available at SSRN 2418000. 2014.

CONTA AZUL. **Análise SWOT (FOFA): o que é, como fazer e uso para pequenas empresas**, set. 2022. Disponível em: < <https://blog.contaazul.com/analise-swot> > Acesso em: 15 mai. 2023.

MAKER, Oportunity. **Como funciona um Canvas para a Gestão Estratégica**. Disponível em: < <https://opportunitymaker.com.br/como=-funciona-o-canvas-para-a-gestao-estrategica/#:~:text=Entender%20como%20funciona%20o%20Canvas,seu%20neg%C3%B3cio%20como%20um%20todo.> > Acesso em: 20 mai. 2023.

SEBRAE, Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. **O que é inteligência competitiva?**, jun. 2019. Disponível em:

< <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-inteligencia-competitiva,a41d-6d461ed47510VgnVCM1000004c00210aRCRD> > Acesso em: 18 mai. 2023.

SILVA, Giovanna Debelis Rodrigues, Ricardo Reolon Jorge, Alexandre Acácio de Andrade, Alex Paubel Junger e Júlio Francisco Blumetti Facó. Difusão da Inovação em Serviços Bancários: Impactos de Startups de Serviços. **Revista de Casos e Consultoria** - ISSN 2237-7417 | V. 9, N. 4, e941, 2018.

UTILIZAÇÃO DE APLICATIVOS DE INTERAÇÃO EM TREINAMENTO EM EMPRESAS DO SETOR INDUSTRIAL

IRANILDO CLAUDIO COSTA LEITAO

MARIO QUINTAS NETO

SUZANA MARIA DE OLIVEIRA

FACULDADE LABORO

RESUMO

No setor industrial é recorrente treinamentos para capacitação do time, de modo a buscar atingimento da excelência operacional na execução das atividades. Portanto, a utilização de ferramentas de interação em treinamento faz se cada vez necessário, haja vista que estes promovem debates, aumentam a retenção de conhecimento e interação entre os empregados.

PALAVRAS-CHAVE: Capacitação; Interação; Indústria; ferramentas de interação.

Segundo teoria do psiquiatra americano William Glasse, os alunos aprendem cerca de 70% discutindo com outras pessoas, portanto, a interação em sala de aula se mostra de extrema importância para o atingimento do sucesso pedagógico. As empresas do setor industrial, em busca da excelência operacional, ou seja, mitigação de acidentes operacionais, realizam treinamento periódicos juntos aos empregados. Estes treinamentos buscam aumentar a percepção do empregado na execução de suas tarefas, porém percebe-se é que em muito dos casos os treinamentos são ministrados de forma tradicional, monótona, tendo como resultado, a baixa retenção do aprendizado.

O modelo de sala de aula passiva, no qual os alunos são expostos a infinitas horas de aulas teóricas, ainda está presente na sociedade (JUNIOR, 2020). Com o avanço das tecnologias, mostra-se necessário a mudança na forma de ensino-aprendizado, como busca da melhoria para o processo. A utilização de ferramentas de interação contribui para maximizar os benefícios do uso das tecnologias no setor educacional.

Para utilização do uso de ferramentas tecnológicas é importante que o educador planeje e adeque a melhor maneira de usar estas tecnologias no treinamento especificado, haja vista que cada treinamento, a depender do tema, exige ferramentas com finalidades diferentes. Moran (2009, p. 32) define que:

Cada docente pode encontrar sua forma mais adequada de integrar as várias tecnologias e os muitos procedimentos metodológicos. Mas também é importante que amplie que aprenda a dominar as formas de comunicação interpessoal/grupal e as de comunicação audiovisual/telemática.

Exemplos de Aplicativos de Interação

Há inúmeras opções de ferramentas de interação no mercado, planejar e avaliar a melhor para cada situação é primordial para o sucesso do processo educacional. Dentre as opções destacam-se as seguintes ferramentas:

Edupulses: ferramenta, com versão gratuita e paga, que disponibiliza aplicativos de interação como nuvem de palavras, ideal para utilizar no início do treinamento, captar a percepção inicial do empregado, e no final, para comparar a percepção final com a inicial. Outra ferramenta muito utilizada é o *game* de múltipla escolha, ideal para dinâmicas após a explanação de um determinado tópico.

Kahoot: ferramenta, com versão gratuita e paga, com dinâmica de competição em equipes. O ponto positivo desta ferramenta é a facilidade de utilização, em que é possível, de forma antecipada, incluir questões referentes ao assunto debatido, e exercitar a competição sadia entre as equipes do treinamento.

Numa sociedade com alto grau de utilização de tecnologias é fundamental a adaptação dos treinamentos que são aplicados nas empresas do setor industrial. O que garante resultados satisfatórios como a retenção do conhecimento por meio de dinâmicas em grupos ou individuais com a utilização de ferramentas de interação.

REFERÊNCIAS

JUNIOR, J. B. **Aplicativos de interação em sala de aula:** análise de três possibilidades pedagógicas com recursos digitais. Pará:UEPA, 2020.

MORAN, J. M., Novas tecnologias e mediação pedagógica, Coleção Papyrus Educação, Editora Papyrus, Campinas, 16. ed., 2009.

IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTA DE ANÁLISE DE DADOS NO DEPARTAMENTO DE CONTROLE INTERNO

JANIKELMA GALVÃO DE SOUSA
BRUNA ALMEIDA
ANA NERY RODRIGUES DOS SANTOS
CYNTHIA GRISELDA CASTRO

FACULDADE LABORO, MA

RESUMO

O Departamento de Controle Interno tem como principal atribuição a análise e verificação da regularidade e legalidade dos seus atos, assegurando a tomada de decisões aos gestores e aos ordenadores de despesas. A apuração dos processos analisados terá como finalidade um acompanhamento geral e visão macro do fluxo, evidenciando possíveis falhas na gestão dos processos.

PALAVRAS-CHAVE: Ferramenta de Controle; controle interno; gestão pública.

O Controle Interno é aquele executado pelo próprio Órgão, no âmbito de sua administração, tendo como principal atribuição a análise e verificação da regularidade e legalidade de seus atos, propiciando uma margem de segurança aos ordenadores de despesa. Grande parte dos processos administrativos são desenvolvidos sem uma análise criteriosa e quando chegam aos ordenadores de despesa para autorização, nem sempre estão compostos das peças, justificativas e subsídios suficientes, ficando o ordenador fragilizado e à mercê de sua perspicácia administrativa. O Controle na administração pública é uma forma de manter o equilíbrio na relação existente entre Estado e sociedade, com base na garantia dos princípios constitucionais: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O Departamento de Controle Interno realiza uma análise quanto à regularidade fiscal e trabalhista constante nos autos, seguindo obediência ao Art. 195, §3º da CF/88, bem como, conforme exigência do art. 27, IV c.c Art. 29, c.c Art. 55, XIII, da Lei nº 8.666/93 e demais determinações legais em vigor. A atuação do Controle Interno, mediante a análise de conformidade, é apontar em caráter sugestivo, preventivo ou corretivamente, as ações a serem desempenhadas. A atuação também possui caráter opinativo, haja vista que o gestor pode ou não atender à proposta indicada, sendo dele a responsabilidade e risco dos atos praticados.

O processo de melhoria contínua dos trabalhos do Departamento de Controle Interno, é resultado de estudo, revisões, discussões, questionamentos, realizados internamente e disseminado

em todas as áreas do órgão. Partindo do pressuposto que “Na Administração Pública, somos todos responsáveis”, o trabalho, é flexível para comportar novos conhecimentos, procedimentos e sugestões, retroalimentando o processo de melhoria.

Como resultado dessa busca por melhorias, e a necessidade de acompanhamento e gestão dos processos, implementou-se o uso do DASHBOARD, como ferramenta de gestão visual que apresenta de maneira clara e objetiva, a evolução dos resultados, a mensuração de acompanhamento do quantitativo de processos tramitados. O uso da ferramenta assegurou o monitoramento dos processos em tempo real, fornecendo indicadores necessários para a evolução do trabalho dentro do departamento. Ainda como forma de mensurar e implantar indicadores de gestão, utilizamos das OKR's - Objectives and Key Results ou Objetivos e Resultados-Chave em português. Através dessa ferramenta estabelecemos metas por departamento buscando o monitoramento constantes dos resultados a serem atingidos.

Código	Atividade	Status	Mês de entrega
02CR1	Fazer reunião com a equipe	Concluído	Março
02CR1	Realizar mapeamento das atividades do setor	Concluído	Março
02CR1	Revisar Check-list de Certificações	Concluído	Março
02CR1	Elaborar de Planilha com Pontuação das Atividades	Concluído	Março
02CR1	Promover o treinamento da Equipe Administrativa	Concluído	Abril
02CR1	Implementar a Ferramenta	Concluído	Setembro

REFERÊNCIAS

BRASIL, Lei 8.666 de 21 de junho de 1993

www.planalto.gov.br

A UTILIZAÇÃO DO *WHATSAPP BUSINESS* NA OTIMIZAÇÃO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO USUÁRIO NAS INSTITUIÇÕES PÚBLICAS

MARINA MONDEGO

DADSON LUIS FERREIRA LEITE

FÁBIA ELINA DOS SANTOS ARAÚJO

FERNANDA CRISTINA MATOS PARENTE

Faculdade Laboro, MA

RESUMO

Com o surgimento da pandemia causado pelo vírus COVID-19 um dos principais desafios das instituições públicas encontrados em relação ao atendimento foi o alto fluxo de pessoas e a falta de mão de obra especializada, visando-se a diminuição deste quantitativo foi apontado que o WhatsApp Business é o aplicativo e ferramenta ideal no qual se encaixa devido seu baixo custo, acessibilidade, entre outros.

PALAVRAS-CHAVE: WhatsApp Business; Pública; Cidadão; Atendimento.

Um dos principais desafios das instituições públicas em relação ao atendimento é o alto fluxo de pessoas e a falta de mão de obra especializada, acarretando assim em uma alta concentração de demandas, sobrecarga de serviços ao colaborador, desgastes físicos e mentais aos mesmos e conseqüentemente o atraso nas entregas.

Com o surgimento da pandemia causado pelo vírus COVID-19 esta situação evidenciou-se ainda mais, pois funcionários inseridos no grupo prioritário tiveram que abster-se de trabalhar presencialmente, não podendo inclusive em alguns casos aderir a modalidade de *home office* por conta dos setores que estavam inseridos ou pelo fato de não estar ambientado a era digital.

Visando-se a diminuição do quantitativo de pessoas a atender e um mecanismo prático e simples de ser utilizado do qual se tenha facilidade de acessibilidade aos diversos públicos e faixa etárias, foi apontado que o *WhatsApp Business* é o aplicativo e ferramenta ideal no qual se encaixa nos quesitos mencionados anteriormente haja vista que é um programa grátis disponível em diversas plataformas *on-line* podendo ele ser acessado em diferentes dispositivos como tablet, celular, computador e notebook, inclusive de forma simultânea.

O *WhatsApp Business* ameniza o alto fluxo de atendimento nas instituições públicas a partir da elaboração de respostas rápidas claras e objetivas desenvolvida diante das

dúvidas, orientações e explicações mais empregadas. Em geral a adesão deste instrumento é causada pelo *layout* limpo, alternativa de personalização do horário de funcionamento da organização e inclusão do catálogo da instituição sendo eles *banners* informativos ou eventos e programas sociais elaborados.

De acordo com Desk Manager (2021) “o aplicativo permite uma comunicação variada, com o envio de mensagens escritas, áudios, imagens, vídeos e ligações”, proporcionando assim no alcance de públicos prioritários e mais vulneráveis como analfabetos, pessoas que estão na extrema pobreza e não possuem renda para pagar a passagem do transporte público ou até mesmo que não dispõe de tempo para resolver suas demandas devido a que em muitos casos possuem filhos menores ou trabalham no horário de atendimento fornecido pela instituição.

Conclui-se, portanto, que o *WhatsApp Business* facilita o acesso a todas as classes de cidadãos usuários e promove a qualidade do atendimento pois a partir de sua adesão é possível desafogar e diminuir o tempo de espera para atendimento, além de que o emprego deste aplicativo não gera em gastos financeiros a organização, percebendo-se deste modo que a inovação quando bem aplicada otimiza os processos.

REFERÊNCIAS

FABIANO, Célio. **10 benefícios do WhatsApp Business**. Desk Manager, 2021. Disponível em: https://blog.umbler.com/br/whatsapp-business-api/?gclid=CjwKCAiAoL6e-BhA3EiwAXDom5tsBspEZlw3wWjhymEBBCooxFhJEILJPF6ELlcb5WcGmId53NOD-ShoC9LUQAvD_BwE. Acesso em: 22 jan. 2023.

5 vantagens de aderir ao WhatsApp Business API em empresas de pequeno e médio porte. Umbler, 2022. Disponível em: <https://deskmanager.com.br/blog/beneficios-do-whatsapp-business/#ixzz7rLQLF8hQ>. Acesso em: 20 jan. 2023.

O GERENCIAMENTO DA INFORMAÇÃO COMO ELEMENTO DE CAPITAL IMPORTÂNCIA NAS CADEIAS LOGÍSTICAS

MOISÉS MENDES FERREIRA
KLADSON TAUMATURGO FARIAS
MAICY MILHOMEM MOSCOSO MAIA
MARCOS DA SILVA REINALDO

FACULDADE LABORO

RESUMO

Este trabalho tem como precípua objetivo apresentar a fundamental importância da informação aos processos e segmentos logísticos, enfatizando o seu imensurável valor como elemento de aglutinação voltado aos elementos integrantes – pessoas, processos e sistema – de uma Cadeia Logística.

PALAVRAS-CHAVE: Logística; Processo; Gerenciamento; Informações; e Cliente.

Desde os mais remotos tempos, até os dias atuais, a Logística faz-se presente nos mais diversos campos e segmentos sociais, destinados ou não a atividades comerciais e empresariais. Os mecanismos, tarefas e atividades envolvidas em quaisquer processos logísticos, inexoravelmente, requerem imprescindível catalisador no processo: a necessidade de informações por parte de todos os envolvidos na Cadeia Logística.

Há registros da origem da Logística bem antes do nascimento de Cristo, na Grécia Antiga, passando pelo século XVII, na França, associada às questões bélicas. Contudo, somente no início do século XIX a Logística permeia a academia, sendo utilizada como ferramenta estratégica nas organizações. Mesmo com o passar dos tempos, percebe-se que nos processos logísticos permanece a necessidade de intenso gerenciamento voltado à obtenção de insumos, armazenagem de itens e materiais (acabados ou não) diante a um dinâmico fluxo de informações, a fim de garantir ao cliente a posse do produto ou serviço no momento desejado, da forma solicitada e com o devido valor agregado.

As atividades logísticas, por mais elementares que se apresentem, iniciam-se com um estudo e planejamento do processo ou produto a ser concebido. Essa sistemática busca alcançar precisas informações (insumos, recursos, processos, pontos de armazenagens, destino etc), a fim de alcançar todas as condições que garantirão a entrega do produto ao cliente final, à luz dos requisitos de qualidade, conforme solicitado. A isto, ressalta-se a fundamental importância do fluxo de informações ao longo de todas as fases de processo logístico, análogo a uma via de “mão dupla”, onde cada elemento dessa cadeia é, potencialmente, um cliente dos seus fornecedores diretos. Deuz-se, portanto, que é mandatória a interface de informações, a fim de permitir o sincronismo entre as diversas

áreas envolvidas nas atividades do processo produtivo. Essas informações devem perseguir, a todo instante, a intensidade e acurácia, permitindo foco na satisfação plena do cliente e, conseqüentemente, a construção de sólidas parcerias ao longo de toda a Cadeia de Suprimentos.

Atualmente, os dispositivos voltados à Tecnologia da Informação (TI) são ferramentas essenciais às atividades logísticas, pois transformam inúmeros dados em informações valiosas na tomada de decisões assessorando a construção de estratégias empresariais nos níveis estratégico, tático e operacional. Assim, alinhados à grande revolução tecnocientífica e indissociáveis das modernas tecnologias, vivemos hoje em uma nova e promissora fase da Logística, a do fluxo de informações na Cadeia de Suprimentos. Contudo, faz-se mister a contínua e intensa capacitação do elemento humano envolvido nos processos de produção, permitindo-lhe crescente evolução.

Ao longo da exposição, discorre-se a respeito do fluxo de informações: o quê, para quem, como, de qual forma, quanto, onde etc. Percebe-se, portanto a necessidade de, diuturnamente, aprimorar-se e aperfeiçoar-se os fluxos de informações voltados a todos os indivíduos e processos logísticos pertencentes à Cadeia de Suprimentos, a fim de propiciar os devidos mecanismos e comportamentos corporativos voltados ao atendimento pleno do cliente. Portanto, dada a relevância da temática abordada, concluo, propondo a criação de um curso destinado à capacitação e treinamento de colaboradores da empresa com nome fictício de Logística Adequada, um Centro de Distribuição Logístico localizado na cidade de Rio de Janeiro-RJ.

REFERÊNCIAS

NOVAES, A.G. Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação. 4ª edição – Rio de Janeiro-RJ: Ed. Elsevier, 2015.

GONÇALVES, P.S. Logística e cadeia de suprimentos: o essencial. Barueri-SP: Ed. Manole, 2013.

MARINHA DO BRASIL – Estado-Maior da Armada. Manual de Logística da Marinha (EMA-400. 2ª revisão) – Brasília-DF, 2003.

GESTÃO DA QUALIDADE UM PROCESSO INDISPENSÁVEL PARA CONSOLIDAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO NO MERCADO

TATYANNE PÓVOA MOREIRA MARTINS

MARIO QUINTAS NETO

SUZANA MARIA DE OLIVEIRA

FACULDADE LABORO

RESUMO

Este trabalho visa abordar as necessidades de se ter um serviço de qualidade visando assim o atendimento ou a prestação de serviços perfeito ou bem próximo da perfeição, sendo ele confiável, acessível, seguro e no tempo certo, atendendo as necessidades/expectativas dos clientes e com menos riscos e desperdícios possíveis, ou seja, aumentar a qualidade dos serviços para diminuir os riscos associados.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão, Qualidade, Indicadores, Ferramentas, Mercado.

A qualidade pode ser definida como sendo um grau/nível sob o qual um conjunto de características inerentes a um produto, processo ou serviço pode satisfazer requisitos que são previamente estipulados.

Qualidade significa fazer a coisa certa quando ninguém está olhando. (HENRY FORD).

Qualidade é fazer o óbvio. (ISHIKAWA).

Para o início do processo da gestão da qualidade é necessária definição da Missão, Visão e Valores da instituição, Análise do cenário (diagnostico), Objetivos e Metas (Planejamento) e Implementação e Controle (acompanhamento por meio de indicadores).

Para a execução da gestão da qualidade são utilizados indicadores e ferramentas que irão auxiliar no Planejamento, Execução e Resultados.

Indicadores são as chaves de desempenho, são medidas quantitativas que refletem os fatores de sucesso de uma organização.

O que não é medido não é gerenciado. (WILLIAM EDWARDS DEMING).

São utilizadas também ferramentas da qualidade que são técnicas com a finalidade de definir, mensurar, analisar e propor soluções para os problemas que interferem no bom desempenho dos processos de trabalho.

Por fim contamos que os sistemas de gestão da qualidade tornam-se tão importante pois reduz riscos, desperdícios e conseqüentemente conquista do mercado devido a qualidade dos serviços prestados. ISO 9000(ABNT,2018).

REFERÊNCIAS

www.anvisa.gov.br

ISO 9000 (ABNT,2018),

Aula Faculdade Laboro, disciplina Processos de Qualidade e Acreditação Hospitalar, março de 2022- professora, Maria Patrícia Costa Santos Alves

Artigos: MASOUR W., BOYD ALAN., WALSHE K. THE DEVELOPMENT OF HOSPITAL ACCREDITATION IN LOW- AND

MIDDLE-INCOME COUNTRIES: A LITERATURE REVIEW. Health Policy and Planning, 35, 2020, 684-700. MENDES et al. A POLÍTICA DE QUALIDADE, ACREDITAÇÃO E SEGURANÇA DO PACIENTE EM DEBATE. Revista Baiana de Saúde Pública v. 40, supl. 1, p. 232-249 jan./mar. 2016.

Livro: GONZALO V, N., MALIK A, M. GESTÃO EM SAÚDE . - 2. ed. - Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2018. Disponível na biblioteca virtual Laboro. (CAP. 4)

GESTÃO INTELIGENTE: INTERAÇÃO ENTRE OS SETORES DE UMA COOPERATIVA DE SERVIÇOS DE SAÚDE ATRAVÉS DA EDUCAÇÃO CONTINUADA

VICTÓRIA MOREIRA DA SILVA
KLADSON TAUMATURGO FARIAS
MAICY MILHOMEM MOSCOSO MAIA
MARCOS DA SILVA REINALDO

] FACULDADE LABORO

RESUMO

É necessário que as organizações realizem inovações, afim de findar as dificuldades em suas atividades operacionais. Para contextualizar, abordaremos sobre a importância de se possuir uma equipe que compreenda que a integração dos processos seja realizada. O objetivo é demonstrar como o acesso da equipe aos processos realizados em todos os setores da empresa, proporcionam melhores resultados para a organização.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão; Processos; Implantação; Comunicação; Organização;

As cooperativas são formalmente definidas como sociedades que se constituem para prestar serviços a seus associados, com vistas ao interesse comum e sem o objetivo de lucro.

Podem ser formadas por vinte participantes no mínimo, denominados cooperados, que, ao ingressar, integralizam um capital em quotas. Em geral, operam em regime de pré-pagamento, ou, eventualmente, de pagamento por custo operacional (despesas por atendimentos efetivamente realizados, acrescidas de taxa de administração (DUARTE, 2001).

Com isso, as cooperativas são uma modalidade de organização na qual os profissionais são, simultaneamente, sócios e prestadores de serviços. Para abranger em território nacional, se faz necessário uma busca ativa dessa mão de obra, fornecendo a parceria e benefícios em se tornar um cooperado aos profissionais de todas as localidades, na intenção de possuir um banco de dados robusto e qualificado.

A demanda de serviços de saúde são recebidas pelas cooperativas através da

terceirização da sua gestão, que fornece a mão de obra, ou seja os profissionais da área da saúde que são membros cooperados da instituição, a um contratante.

Após assumir a gestão da assistência domiciliar de um paciente, contamos com uma gestão presente e efetiva, fornecendo assistência necessária e qualificada, mantendo a escala de profissionais monitoradas 24 horas, cercando possíveis ocorrências que possam ocasionar na ausência da assistência.

Um fator observado é que o ciclo do trabalho não está sendo cumprido, o que gera insatisfação aos prestadores de serviço. O setor financeiro devido o aumento da demanda, não está realizando os devidos pagamentos, por conta dos controles realizados em planilhas, que não são atualizadas de forma fidedigna, visto que a falha está na ponta, no ato das formalizações dessas assistências com os cooperados, onde há a ausência dos dados corretos do prestador, carga horaria realizada, valores e datas de pagamento. Criou-se então, um grande problema: todos setores com equipe perdida, pela falta de seguimento das rotinas padronizadas.

Com isso, as organizações, precisam manter seus processos ativos e a equipe cada vez mais integrada, na intenção de que os colaboradores possuam fácil acesso as informações, tendo como objetivo elevar a comunicação entre os colaboradores e setores, que estarão mais conscientes no impacto que o seu trabalho pode causar em outro setor.

É necessário buscar essa padronização do repasse das informações, que facilite a realização das atividades, fornecendo a circulação dos dados, através de uma comunicação efetiva da equipe. Sendo de grande peso possuir uma equipe que compreenda a importância do alinhamento desses processos internos.

Após observar esses pontos, foi dado como solução a implementação de um treinamento a ser aplicado pela educação continuada, que fosse completo, envolvendo todos os setores e os seus gestores, na intenção de que a equipe reconheça os processos que a empresa é envolvida e como as atividades estão entrelaçadas e com isso elevar a compreensão da equipe na realização das atividades, com mais consciência, visto que um erro pode impactar todo um ciclo e dessa forma gerando retrabalhos desnecessários.

REFERÊNCIAS

Duarte CMR. UNIMED: história e características da cooperativa de trabalho médico no Brasil. Cadernos de Saúde Pública, Rio de Janeiro 2001 jul/ago; 17(4):999-1008.

Schraiber LB, Peduzzi IM, Sala A, Nemes MIB, Castanheira ERL, Kon R. Planejamento, gestão e avaliação em saúde: identificando problemas. Ciênc Saúde Coletiva, Rio de Janeiro 1999; 4:221-42.



LABORO
ENSINO DE EXCELÊNCIA