
AS TECNOLOGIAS DE APRENDIZAGEM EM TREINAMENTOS EAD ADOTADOS PELA UNIBB UNIVERSIDADE CORPORATIVA BANCO DO BRASIL: DE REFLEXÕES ÀS VIVÊNCIAS

Carlos Henrique Carobino¹ – Maria Inês Scurachio Sales²

¹Professor do curso de Administração das FIBs - Faculdades Integradas de Bauru - carobino@bol.com.br

²Professora do curso de Administração das FIBs – Faculdades Integradas de Bauru - mariasales1@mail.com

Palavras-chave. Universidade Corporativa; Treinamento e desenvolvimento; Educação Corporativa. Tecnologias de apoio.

Introdução: Conforme UNIBB (2017), atualmente, o portal UNIBB contabiliza quase 9 milhões de cursos concluídos com um índice de satisfação dos usuários superior a 90,0%. A UNIBB foi criada em 2002 e escolhida, apenas 13 anos após, sequencialmente no triênio, 2015, 2016 e 2017 como a melhor universidade corporativa do mundo pela *Global Council of Corporate Universities*. A Universidade Corporativa do Banco do Brasil (UNIBB) desde meados de 2014, lançou seu novo portal, que conta com área específica destinada a funcionários com deficiências visuais, concebido de forma a considerar as necessidades específicas desse público, utilizando-se de 35 cursos que já estão adaptados e organizados em trilhas de aprendizagem específicas. Exemplo dessa contínua inovação e assimilação de tecnologia na disponibilização de conhecimentos por meio do desenvolvimento do aplicativo para *mobile*. Esse aplicativo, UNIBB *Mobile*, está disponível no *Google Play* e na *APP Store*. Assim, os funcionários a qualquer momento, podem acessar o conteúdo disponibilizado, com o uso do *smartphone* ou *tablets*, os cursos, videoaulas, *podcasts*, trilhas de aprendizagem e notícias, de forma fácil, rápida e prática. Outra novidade tecnológica do portal UNIBB é a biblioteca virtual, que os funcionários disponibilizam durante 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio do computador, tablet ou *smartphone*, disponibilizando o acesso a milhares de e-books, na íntegra, organizados em mais de 40 áreas de conhecimento. A introdução de recursos móveis permite a expansão da oferta de conteúdos educacionais pela utilização de aplicativo instalado em *smartphones* e *tablets*. O aplicativo permite acesso a vídeo e áudio-aulas, infográficos, notícias e artigos São soluções educacionais rápidas, com acesso direto e de navegação dinâmica. O acesso prático potencializado pela mobilidade de aprendizagem imprime maior utilidade ao site como instrumento de desenvolvimento. Observa-se por fim que alinhada ao movimento estratégico de transformação digital operada na empresa e atendida pela UC analisada, a mesma vem atuando com o propósito de oferecer o que há de mais inovador em tecnologias e metodologias educacionais, seja online ou presencial, todas as ações propostas contemplam linguagem e arquitetura de conteúdo que reforçam os valores da empresa e tornam a leitura mais agradável e didática.

Objetivos: Contribuir para a gestão das UCs, propiciando a investigação das metodologias de desenvolvimento de pessoas como diferencial competitivo das organizações, a partir da perspectiva de gestão de tecnologia de aprendizagem.

Relevância do Estudo: Justifica-se considerando-se que o contexto apresentado pode ser dimensionado pela inquietude que provoca, optando-se em compreender quais os recursos tecnológicos que são colocados à disposição pelas Universidade Corporativa Banco do Brasil (UNIBB) e quais indicadores de qualidade seriam desejáveis para auxiliarem no cumprimento de sua missão de ensino e desenvolvimento profissional dos funcionários da instituição.

Materiais e Métodos: Utilizou-se da pesquisa exploratória e descritiva, por se entender que é a mais adequada na busca de informações e dados, pois, segundo Beluzzo; Feres (2013), uma pesquisa exploratória é realizada por meio de revisões bibliográficas, visitas a web sites, artigos e revistas pertinentes ao estudo. Além disso, reportou-se a estudiosos como

Gil (2012), que, por sua vez, ensina que a pesquisa exploratória busca conhecimentos relevantes em relação a um problema.

Resultados e Discussões: Boog (2013) assegura que o treinamento tem como objetivo fazer com que O objetivo das UCs é o desenvolvimento e a instalação das competências profissionais, técnicas e gerenciais necessárias para o negócio. Assim, o modelo de Educação Corporativa é baseado em competências e interliga aprendizagem às necessidades estratégicas de negócios. Para Eboli (2010) os Sistemas de Educação Corporativa têm desempenhado um papel estratégico na construção da competitividade empresarial, por meio do desenvolvimento das competências humanas de forma atrelada as competências empresariais. Outro elemento a ser estudado na educação corporativa é a tecnologia que deve ser concebida como estratégia efetiva na busca de inovação e construção de soluções para o enfrentamento dos desafios na gestão de pessoas, por meio de estratégias, projetos e programas que modificam políticas para a superação de obstáculos e instalação de comportamento organizacional dirigido ao alto desempenho.

A sociedade tem se esforçado sobremaneira na busca de elaborar AVAs efetivamente acessíveis utilizando-se da web, propiciando uma aprendizagem mais atraente e significativa. (MESSA, 2010) Para isso, é importante que sejam utilizados fundamentos indispensáveis para elaboração de um site, de uma tecnologia assistiva específica.

Conclusão: A Interação e interatividade, são elementos essenciais no estudo dos elementos integrados da m-learning, Esses dois termos são na maioria das vezes empregados como sinônimos. Assim, pode-se entender que uma tecnologia interativa ou interatividade precisa que o sistema virtual seja dinâmico, forneça possibilidades variadas de escolha e feedbacks, com auxílio de animações, filmes, músicas, hipertextos, jogos, simulações, holografias e verossimilhança com o meio real, permitindo ainda que usuário tenha capacidade de imersão no meio virtual de forma passiva ou ativa, individual ou coletiva, com opções de transformar o ambiente de forma livre, em consonância com sua vontade, suas preferências, crenças. Por fim, apresenta- como sugestão do presente estudo que a UNIBB desenvolva um novo formato educacional que poderia ser denominado “diálogos do saber” apresentado pela ferramenta vídeo online ou mesmo *podcast* no AVA UNIBB, por meio de séries específicas catalogadas em números sequenciais, com a participação de vários intervenientes, de diferentes áreas da empresa e que participam do processo em discussão de forma direta ou indireta. Esse diálogo, se estruturaria no formato de painel de discussão, apresentado em pequenos vídeo aulas, de no máximo 10 minutos cada um deles, que abordariam temas transversais de interesse das mais variadas áreas da instituição.

Referências:

BANCO DO BRASIL. **Universidade Corporativa Banco do Brasil – UNIBB**. Disponível em: < <https://www.unibb.com.br/>>. Acesso em: 10 out. 2017.

BELLUZO, R.C.B; FERES, G.G. **Guia para apresentação de monografias de pós graduação**. NBR 14724: trabalhos acadêmicos em vigor a partir de abril de 2011. 6. ed. Revista e atualizada. Bauru, 2013.

BOOG, G.; BOOG. M.T. **Manual de treinamento e desenvolvimento: processos e operações**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006. p.7.

EBOLI, M. et al. **Educação corporativa: fundamentos, evolução e implantação de projetos**. São Paulo: Atlas, 2010.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MESSA, W. C. Utilização de ambientes virtuais de aprendizagem - AVAS: a busca por uma aprendizagem significativa. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 9, 2010. Disponível em: <http://seer.abed.net.br/edicoes/2010/2010_2462010174147.pdf>. Acesso em: 2 set. 2017.

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Leandro Oliveira Ono¹; Thalyta Vicente Domeneghetti²; Maria Inês Scurachio Sales³; Carlos Henrique Carobino⁴

¹Aluno de Pós-graduação Lato Sensu Gestão Integrada Pessoas e Sistemas de Informação – Faculdades Integradas de Bauru – FIB – leandroono2@gmail.com.

²Aluna de Pós-graduação Lato Sensu Gestão Integrada Pessoas e Sistemas de Informação – Faculdades Integradas de Bauru – FIB – tvdomeneghetti@gmail.com.

³Professora do curso de Pós-graduação Lato Sensu Gestão Integrada Pessoas e Sistemas de Informação – Faculdades Integradas de Bauru – FIB- mariasales1@mail.com.

⁴Professor de Pós-graduação Lato Sensu Gestão Integrada Pessoas e Sistemas de Informação – Faculdades Integradas de Bauru – FIB. carobino@bol.com.br

Grupo de trabalho: Pós-graduação Lato Sensu- Pessoas e Sistemas de Informação

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Comprometimento. Competitividade

Introdução: A sociedade vive em mundo de mudanças que acarretam desafios no meio organizacional. O sucesso empresarial depende, dentre outros fatores, de responder pronta e adequadamente à mudanças e, para isso, deve ter pessoas que se comprometam com a organização. A evolução tecnológica e a globalização desenham um cenário importante em que se deve repensar a gestão de pessoas, lideranças, políticas e práticas, no sentido de criar um clima organizacional estimulante e facilitar o comprometimento das pessoas com a organização.

Objetivos: Apresentar referencial teórico sobre variáveis que afetam o comprometimento organizacional, no intuito de contribuir com líderes e gestores na mudança de atitude e comportamento, bem como no desenvolvimento de políticas organizacionais para mudanças significativas nos processos de gestão, que levem em conta o potencial e as necessidades das pessoas e gerem resultados pessoais e profissionais.

Relevância do Estudo: Mostra-se fundamental para as organizações que tenham como objetivo ter colaboradores que procurem seu desenvolvimento profissional, líderes motivados a motivar seus liderados e preocupados com o comprometimento organizacional.

Materiais e métodos: Trata-se de pesquisa bibliográfica e pesquisa documental de natureza exploratória e descritiva. A pesquisa bibliográfica, segundo Marconi; Lakatos (2008) busca informações em fontes existentes, ou seja, em toda a literatura já tornada pública em relação ao tema estudado, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, monografias, teses, material cartográfico etc. O ambiente da pesquisa ou seu universo será a literatura especializada sobre a temática. A coleta de envolverá as seguintes fases: identificação dos documentos junto às fontes impressas e eletrônicas, cujo resultado é o levantamento bibliográfico sobre o tema de interesse e dos respectivos autores e seus trabalhos científicos; localização e obtenção dos documentos identificados na fase anterior junto às bibliotecas físicas e digitais por meio de serviços oferecidos por essas instituições; leitura, resumo e interpretação dos documentos localizados e obtidos e a sistematização lógica desse material; redação.

Resultados e discussões: A qualidade passou a ser uma estratégia fundamental para as organizações que buscam se manter no mercado e, as empresas que conseguem integrar qualidade como forma de satisfazer o cliente terá uma maior competitividade no mercado em que atuam, garantindo assim sua sobrevivência e permanência e talvez até expansão no mercado. De acordo com Pires (2012) a qualidade inicia-se pela interface da empresa com o mercado, identificando as necessidades dos clientes, seguida da funcionalidade da necessidade, o que o produto pode fazer pelo cliente. Na gestão da qualidade, o primeiro e fundamental dos princípios é o foco no cliente. Outro princípio que deve ser observado pelas empresas é a liderança: os líderes têm o dever de manter o ambiente favorável para a prática das atividades, motivando os colaboradores a atingirem os objetivos da empresa. O terceiro princípio é o comprometimento das pessoas.

Dutra (2010, p.12) conceitua comprometimento “como o envolvimento do indivíduo com a organização que incita a realizar um esforço considerável em prol da empresa, sendo este afetado pela natureza do vínculo”. Este vínculo do funcionário com a empresa, de acordo com o mesmo autor, “passa pela responsabilidade individual e conseqüentemente coletiva” (p.12). Um colaborador comprometido com a sua empresa não mede esforços para contribuir no alcance dos objetivos estabelecidos pela organização. A organização que tem pessoas comprometidas tende a reduzir seus custos ocasionados por movimentações no quadro de colaboradores e a rotatividade de pessoas implica em maior quantidade de pessoas trabalhando em processos administrativos que não agregam valor, bem como custos e recursos decorrentes da necessidade de encontrar uma nova pessoa para substituir a anterior.

O primeiro fator chave para ter pessoas comprometidas é a escolha dos profissionais e, de acordo com Araújo; Garcia (2006) é importante compreender que através das características do recrutamento a empresa irá decidir pelo processo que melhor se adequar a realidade da organização.

Políticas organizacionais também influenciam no comprometimento, como, por exemplo, a de cargos e salários. Segundo Pontes (2007) o planejamento e a divulgação de um plano e cargos e salários são de suma importância para estimular o comprometimento organizacional, pois quando as pessoas sabem, de forma transparente, em que bases o plano foi estruturado e como ele será exercido, pode propiciar o sentimento de que existe equidade na organização, levando portanto ao comprometimento.

Outro fator relevante para o comprometimento é a liderança. Independentemente do estilo de liderança adotado há comportamentos e práticas que devem ser seguidas para incentivar a equipe de trabalho, que resultem na satisfação dos funcionários e que gerem comprometimento organizacional: aproximar a equipe, dar feedback, assumir a postura de mentor, estimulando o aprendizado e a participação para que as pessoas estejam motivadas para o trabalho. Para Chiavenato (2007), um sistema de gestão deve ter políticas, conceitos e práticas que vislumbrem alcançar objetivos organizacionais e cujo objetivo central é gerar e distribuir riqueza entre os parceiros que contribuíram para sua formação.

Conclusão: Atualmente, no cenário de competitividade acirrada, a qualidade torna-se fator essencial para as organizações. Um dos princípios da qualidade é o comprometimento das pessoas com o seu trabalho e com a organização, torna-se peça chave para o sucesso organizacional. Neste contexto, torna-se relevante uma eficaz gestão de pessoas, que se inicie pela escolha adequada dos profissionais, que ocorre no processo de recrutamento e seleção, e a continuar pela implantação de políticas e práticas adequadas que os valorizem, assim como lideranças que os estimulem, no intuito de garantirem qualidade e, por meio dela a competitividade organizacional e alcancarem objetivos pessoais e organizacionais.

Referências

ARAÚJO, L. C. G. de; GARCIA, A. A. **Gestão de pessoas:** estratégias e integração organizacional. São Paulo: Atlas, 2006.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando com as pessoas:** transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

DUTRA, J. S. **Comprometimento Organizacional.** Resultados silenciosos. São Paulo: Clube de autores. 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. Técnica de pesquisa. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PIRES, A. R. **Sistemas de gestão da qualidade:** ambiente, segurança, responsabilidade social, indústria, serviços, administração pública e educação. Lisboa: Silabo, 2012.

PONTES, B. R. **Administração de cargos e salários:** carreira e remuneração. 12. ed. São Paulo: LTr, 2007.

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL – Interfaces e Espectros

Fernando Jorge de Castro Ramos¹; Karina Monteiro Calderaro Brambila²; Maria Inês Scurachio Sales³.

¹Pós-graduando em Gestão Integrada de Pessoas e Sistemas de Informação das Faculdades Integradas de Bauru – FIB. E-mail: fernando.jc.ramos@gmail.com

²Pós-graduada em Gestão Integrada de Pessoas e Sistemas de Informação das Faculdades Integradas de Bauru – FIB. E-mail: karinamcb@unimedbauru.com.br

³Maria Inês Scurachio Sales - Psicóloga- Especialista em Gestão Integrada- Pessoas e Sistemas de Informação. E-mail: mariasales1@mail.com.

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: Comportamento e comprometimento organizacional, Gerações, Liderança e motivação.

Introdução: O fenômeno denominado “Comprometimento Organizacional” tem sido uma questão frequentemente levantada pelos profissionais preocupados com as organizações e seus recursos humanos, porém com poucos avanços na compreensão do mesmo. Sua importância é reconhecida e, em muitos casos, seguida de afirmações como “pouco se pode fazer, sem o comprometimento dos empregados” ou “qualidade exige comprometimento com a organização”. Diante desse panorama, surge o desafio de capacitar líderes que consigam uma boa comunicação, uma excelente relação interpessoal e que mantenha a equipe com foco e motivada

Objetivos: Este trabalho pretende abordar características que envolvem o relacionamento interpessoal, discutindo sobre os aspectos do comprometimento organizacional com foco em fatores intrínsecos e extrínsecos da motivação como ponto crítico no desenvolvimento das atividades integradas dentro das organizações.

Relevância do Estudo: Assunto amplamente estudado e discutido, o comportamento organizacional possui várias vertentes de pesquisa, em temas que envolvem inclusive o papel da liderança nessa ambiência, tornando pertinente contribuir para manter o assunto em evidência, pois percebe-se que as gerações podem e devem conviver em um mesmo ambiente de trabalho, de forma que a integração entre elas minimize fragilidades e por consequência agregue às organizações novas forças.

Materiais e métodos: Para a operacionalização dos objetivos propostos foi desenvolvida pesquisa bibliográfica do tipo exploratório-explicativa. A pesquisa bibliográfica, segundo Gil (2008), corresponde ao levantamento, seleção e documentação e material já elaborado a partir de bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, revistas, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações etc. com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo o material já escrito sobre o mesmo. Por se tratar de uma pesquisa de cunho teórico, o ambiente da pesquisa ou seu universo será a literatura especializada sobre comportamento humano nas organizações e a convivência entre indivíduos experientes, conservadores, impacientes e inovadores, obrigando o gestor buscar a conciliação de suas expectativas para o bom desenvolvimento da sua equipe.

Resultados e discussões: O que se sabe sobre “Comprometimento Organizacional” é que as pessoas se comprometem de formas diferentes em função da própria subjetividade humana, ou seja, as motivações, interesses, valores, histórias de vida, modo de se relacionar, enfim a singularidade de cada sujeito que influencia no comprometimento e nas relações do grupo como um todo. São percebidos diversos tipos de comportamento dentro da organização com relação ao comprometimento com o trabalho, inclusive pelo surgimento das gerações Baby Boomer, X, Y e Z presentes nas organizações, que pode comprometer o relacionamento interpessoal e conseqüentemente o alcance dos objetivos traçados. Oliveira

(2012) diz que a maneira mais adequada de se identificar a geração leva em consideração os acontecimentos socioculturais que afetaram e definiram o futuro dos mais jovens, além de aspectos comportamentais, facilitando a identificação. A ação do líder pode dar origem a uma variedade de interpretações que estabelecem a base para o significado e sua eficácia dependendo da definição que o líder dá a respeito das situações. O principal desafio para o líder é administrar o sentido de tal forma que os indivíduos orientem a si mesmos para a obtenção dos fins desejados (Coda, 1997). Existem alguns fatores que colaboram para uma excelente relação entre líder e liderado que é a motivação e a inteligência emocional. Segundo Robbins (2004) a motivação é o resultado da interação do indivíduo com a situação, é o processo responsável pela intensidade, direção e persistência dos esforços de uma pessoa para o alcance de uma determinada meta. Coda (1997, p35) diz que a direção comportamental não é o resultado da motivação e sim a modificação motivacional, através dos fatores de satisfação ou de contra-satisfação. Desde que deva sempre haver alguma necessidade servindo como motivador ou energizador do comportamento, antes que esse comportamento ocorra. Toda motivação está presente em todo comportamento e não é a presença ou a ausência de motivação que determina se o comportamento será positivo ou negativo, mas muito mais a presença ou ausência de algum grau de satisfação. Para facilitar a percepção do comportamento de cada pessoa da equipe com os quais existe uma relação é imprescindível aprender sobre inteligência emocional. Inteligência emocional se refere a uma série de capacidades, habilidades e competências não cognitivas que influenciam na capacitação de uma pessoa em lidar com as demandas de seu ambiente, é saber compreender e lidar com as próprias emoções, motivações, empatias e habilidades sociais. (Robbins, 2004).

Conclusão: Saber gerir as próprias emoções é muito importante para qualquer profissional, pois facilitará a percepção do comportamento de cada pessoa da sua equipe ou com as quais se relaciona, quando passar entender o significado de cada emoção e de como ela pode afetar seu desenvolvimento.

Referências –

CODA, Bergamini, **Psicodinâmica da vida organizacional** – motivação e liderança. São Paulo: Atlas, 1997.

ROBBINS, Stephen P., **Comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil Ltda, 2004.

GIL, Antônio C., **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008

OLIVEIRA, SIDINEI ROCHA DE; PICCININI, VALMÍRIA CAROLINA; BITENCOURT, BETINA MAGALHÃES. **Juventudes, Gerações e Trabalho**: (re)situando a discussão sobre a Geração Y no Brasil. In: III Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. 2011, João Pessoa/PB. Anais...João Pessoa: ANPAD, 2012. Online.

CATHO. <https://www.catho.com.br/carreira-sucesso/noticias/a-chegada-da-geracao-z-no-mercado-de-trabalho>)

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: IMPACTOS DA COMUNICAÇÃO EM REDE E DA CIBERCULTURA NO COTIDIANO EMPRESARIAL

Luiz Francisco Ananias Junior¹; Célia Maria Retz Godoy dos Santos²

¹Mestrando em Mídia e Tecnologia pela Universidade Estadual Paulista – UNESP
luiz_ananias@hotmail.com

²Professora do curso de Relações Públicas e do Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia da Universidade Estadual Paulista – UNESP celiaretz@faac.unesp.br

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: comunicação organizacional, comunicação reticular, cibercultura, WhatsApp, organizações.

Introdução: A comunicação organizacional, responsável pela administração do fluxo de informações dentro da organização, vem sendo impactada direta e indiretamente pela comunicação reticular, que é fruto da cibercultura. “A comunicação corporativa contemporânea [...], principalmente pela mudança social que as TICs aportaram para as ações de informar e comunicar, tem sido considerada como área estratégica em uma quantidade cada vez mais significativa de organizações e diferentes tipos de agrupamentos sociais”. (CORRÊA, Elizabeth Saad, 2009).

Objetivos: Este estudo visa discutir sobre as mudanças nos processos da comunicação organizacional, a fim de compreender a efetividade da comunicação em rede nos relacionamentos sociais e de trabalho e seu uso como forma de difusão de informações nas organizações.

Relevância do Estudo: “A sociedade está passando por um processo de transformação”. (PADOVEZE; BENEDICTO, 2005, p. 4). Por esse fator, este estudo faz-se necessário, uma vez que a transição do analógico para o digital, está levando as pessoas a assumirem um novo papel no fluxo de comunicação em rede, tal como através de aplicativos de troca de mensagens como o WhatsApp; onde que direta ou indiretamente, impacta as organizações e seu modo de lidar com seu público.

Para Di Felice, “quando falamos de rede não estamos falando de um sistema. A forma rede é sempre um conjunto de redes de redes, isto é, um conjunto de conjunto de inter-relações, cujos limites ou perímetros são ilimitados e remetem, sobretudo, a mais de um sujeito.” (2011, p. 1).

Materiais e métodos: Recorte de artigo publicado no 40.º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, este estudo foi realizado através de um levantamento bibliográfico sobre o atual contexto digital, cibercultura e a comunicação reticular, assim como seu protagonismo junto a comunicação organizacional, além da realização de pesquisas de opinião (qualitativas e quantitativas) com os segmentos de interesse, as quais permitirão compreender as implicações geradas pela comunicação reticular na organização observada.

Resultados e discussões: Não se imagina hoje a globalização sem a participação das tecnologias de informação e da comunicação em rede, mesmo quando nos referimos à comunicação organizacional. Mediante o avanço das tecnologias de informação digitais, as organizações estão adaptando seus métodos de interlocução com seus públicos de interesse, uma vez que as novas tecnologias são as “tendências” da sociedade contemporânea.

Castells (1999) afirma que:

(...) a tecnologia não determina a sociedade e nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica, uma vez que muitos fatores, inclusive criatividade e iniciativa empreendedora, intervêm no processo de descoberta científica, inovação tecnológica e aplicações sociais, de forma que o resultado final depende de um complexo padrão interativo. (CASTELLS, 1999, p. 25).

O padrão interativo apresentado na citação do autor é um dos fatores que será contextualizado ao longo deste texto; nota-se que a comunicação em rede a partir das mídias digitais proporcionou uma interatividade jamais presenciada anteriormente pela sociedade. Para Jenkins (2009, p. 7) “a força desta ou de qualquer outra relação é determinada pelo modo como as partes envolvidas lidam com as mudanças”.

Conclusão: Durante o levantamento da pesquisa de opinião realizada através de plataforma de formulário digital Google Docs e compartilhada na rede social Facebook através do perfil do próprio autor, da qual fora possível contar com a participação de 181 usuários da mesma; observamos que 82% dos respondentes afirmaram utilizar o aplicativo WhatsApp durante o cotidiano corporativo, além de 90% declararem que além dos assuntos pessoais, também utilizam o aplicativo nos seus respectivos telefones pessoais para a realização de tarefas da empresa da qual exercem atividade remunerada.

Observamos também que os apontamentos apresentados neste texto demonstram que a comunicação organizacional vem sendo impactada diretamente pela comunicação reticular, mostrando que esses processos de convergência da cibercultura promovem transformações em relação à ética, à cultura organizacional, à transparência, à responsabilidade social, à sustentabilidade, à governança corporativa, enfim, interferem em toda a estrutura das organizações e, por conseguinte, da sociedade atual.

Referências

BENEDICTO, G. C.; GIDEON, C. L. Cultura organizacional: análise e impactos dos instrumentos no processo de gestão. **READ**, ed. 44, v. 11, n. 2, mar.-abr. 2005.

CASTELLS, M. **A era da informação: economia, sociedade e cultura**. 2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CORREA, E. P. Comunicação digital e seus usos institucionais. In: KUNSCH M. M. K. (Org.) **Gestão estratégica em comunicação organizacional e Relações públicas**. São Caetano do Sul: Difusão, 2009.

DI FELICE, M. **Pós-complexidade: as redes digitais vistas a partir de uma perspectiva reticular**. Entrevista Especial com Massimo Di Felice. Disponível em: <<http://www.ihu.unisinos.br/entrevistas/500515-pos-complexidade-as-redes-digitais-vistas-a-partir-de-uma-perspectiva-reticular-entrevista-especial-com-massimo-di-felice>>. Acesso em: 18 mai. 2017.

JENKINS, H. **Cultura da convergência**. São Paulo: Aleph, 2009.

GESTÃO DA MANUTENÇÃO DE FROTA DE VEÍCULOS RODOVIÁRIOS - ESTUDO DE CASO NUMA PEQUENA EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE JORNAIS.

Marco Antonio Gandolfo Rodrigues¹; Kleber Luiz Nardoto Milaneze²; Luís Carlos Gonçalves³;

¹ Professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB – prof.gandolfo@hotmail.com;

² Professor Dr. do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB administracao@fibbauru.br;

³ Professor Ms do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB lcg1954@hotmail.com.

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: Gestão da frota, manutenção da frota, manutenção preventiva; veículos.

Introdução: Gestão da frota é uma atividade de gerenciamento dos recursos utilizados no transporte, sua função é manter a frota em condições de uso, para não haver queda na produtividade e, conseqüentemente, aumento nos custos.

Para as empresas, a gestão da manutenção da frota deve ser entendida como procedimento que reflete a preocupação com a confiança nos recursos que ela utiliza para transporte. As intervenções não previstas fazem com que os recursos utilizados percam sua eficiência, confiabilidade e principalmente sua disponibilidade.

Para Bertaglia (2006), os gastos com manutenção é uma fração importante dos custos operacionais, a decisão de contratação de mão-de-obra própria ou terceirizada é uma decisão que deve ser levada em conta no processo de redução de custos da manutenção da frota.

Objetivos: Conhecer através do estudo de caso o sistema de gestão da manutenção da frota, de uma pequena Empresa de distribuição de jornais, na cidade de Bauru - SP.

Relevância do Estudo: Uma empresa conquista confiança de seus clientes cumprindo prazo, ou seja, não é a maior que vence, é a mais rápida, aquela que consegue colocar o produto ou serviço no momento que tem valor para o cliente/consumidor. Portanto, a gestão da frota pode ser um diferencial competitivo para a organização ser mais rápida e chegar primeiro.

Materiais e métodos: Para realização do trabalho, inicialmente foi feita uma pesquisa bibliográfica sobre gestão da manutenção da frota e tipos de manutenção. Foi realizado um estudo de caso numa pequena Empresa de distribuição de jornais na cidade de Bauru – SP, como ela faz a gestão da manutenção da frota. Conhecer a empresa, a frota, o sistema de gestão da manutenção, a oficina onde é feita a manutenção.

Conforme Cervo; Bervian, (2002), estudo de caso é o estudo relacionado a uma ou poucas unidades, entendidas essas, como uma pessoa, uma família, um produto, uma empresa, um órgão público, uma comunidade ou mesmo um país. Tem caráter de profundidade e detalhamento.

Resultados e discussões: De acordo com Valente *et al* (2011), a manutenção de veículos está fundamentada em manter a frota em condições de uso, e que sua imobilização seja mínima. É uma ação importante para aumentar a produtividade e reduzir custos, além de restabelecer o uso.

Segundo Martins (2005), a manutenção por muito tempo foi classificada da seguinte forma: manutenção corretiva e manutenção preventiva. O conceito de manutenção preditiva e produtiva total são termos recentes, porém, já utilizados em várias empresas.

A gestão da manutenção da frota que a Empresa estudada utiliza é manutenção preventiva, com base no manual do veículo e na experiência do proprietário em conservação de seus

veículos. A manutenção é terceirizada numa oficina com mão-de-obra especializada. O mecânico faz a manutenção preventiva como troca de filtros e lubrificantes, controlados por etiqueta afixada no para-brisa. São utilizados produtos de primeira linha como lubrificantes e peças, seguindo as especificações para cada marca de veículo. Quando o veículo está na oficina, além da manutenção a ser executada, o mecânico realiza uma inspeção no sistema de freios, suspensão e motor, quando encontra alguma anormalidade, é comunicado o proprietário para programação do serviço. Quando encontrado alguma anormalidade que comprometerá a disponibilidade e a segurança, a manutenção é autorizada de imediato, haja vista que a Empresa precisa manter a segurança e confiabilidade na frota.

Cada veículo possui um diário para registro das inspeções e manutenções preventivas que é utilizado pelo mecânico e motoristas.

Visando melhor controle e segurança nos veículos, cada motorista utiliza somente um veículo, ficando responsável por sua conservação e problemas que ocorrem durante a utilização. Antes de sair com os veículos, realizam uma inspeção nos itens: pressão dos pneus, faróis; lanternas; palhetas limpadora do para-brisa; nível de óleo; nível da água do sistema de arrefecimento e lataria. Quando encontram alguma anormalidade, resolvem de acordo com a dificuldade ou anotam no diário para programação da solução.

Conclusão: Após realizada a pesquisa bibliográfica e estudo de caso na Empresa, conclui-se que a gestão da manutenção da frota é realizada de forma eficiente e eficaz, haja vista, que a mesma possui controles e utiliza a manutenção preventiva. A oficina especializada onde são realizadas as manutenções inspira confiabilidade. As quebras que geram a manutenção corretiva são raras, alguns componentes como parte elétrica e bomba de combustível são imprevisíveis. O tipo de produto transportado, as inspeções frequentes e horárias de utilização dos veículos são pontos que contribuem para a durabilidade dos componentes.

Referências –

BALLOU, R. H. **Logística Empresarial: Transportes administração de materiais e distribuição física.** São Paulo: Atlas, 2013

BERTAGLIA, P.R. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento.** São Paulo: Saraiva, 2006

BRANCO, G.F., **A Organização, o Planejamento e o Controle da Manutenção.** Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2008.

CERVO, A. L.; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

MARTINS, Petrônio G.. **Administração da Produção.** São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

MIRSHAWKA, V.; OLMEDO, N. L. **TPM à moda brasileira.** São Paulo: Makron: MacGraw-Hill, 1994, 330p.

NAKAZATO, K.. **15º Curso de Formação de Facilitadores de TPM.** Guarulhos. 2001. (Apostila de curso)

VALENTE, A.M.,NOVAES, A. G., PASSAGLIA, E., VIEIRA, H., et al. **Gerenciamento de transporte e frotas.** 2ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PINTO, A. K., XAVIER, J. N.. **Manutenção: Função Estratégica.** Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. 1999.

INFORTUNÍSTICA: DA PREVENÇÃO À REPARAÇÃO DA SAÚDE DO TRABALHADOR

Marli Monteiro¹; Adilson Bueno Leite²

¹Docente do Curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB –adv-marlim@hotmail.com;

²Docente do Curso de Direito da UNIESP/IESB – Bauru – adv.abl@terra.com.br

Grupo de trabalho: Administração

Palavras-chave: Infortunistica, Saúde do trabalhador, Prevenção.

Introdução: O infortúnio é o acontecimento inesperado, violento ou não, mas, que ocorre sem previsão, envolvendo um trabalho prestado pela vítima a outrem, ocasionando lesão corporal, ou que resulte no evento morte. Modernamente, o infortúnio laboral é preocupação mundial e envolve também as doenças que surgem com o desenvolvimento do trabalho, buscando cada vez mais a proteção do homem que trabalha e produz, determinando as condições mínimas a serem observadas por aquele que dirige a força de trabalho, estabelecendo sanções se houver o descumprimento das regras de melhoria do ambiente de trabalho, em seus diversos aspectos, ao mesmo tempo em que exerce ação fiscalizatória sobre as regras estabelecidas. A teoria da responsabilidade objetiva, albergada pela atual legislação civil brasileira, prevê a obrigação de indenizar independentemente de culpa do autor da lesão. O risco deve ser suportado pelo empregador, independente de culpa, exigindo para a reparação apenas a presença do nexo causal, no sentido de promover o restabelecimento de um equilíbrio social, visando alcançar uma maior harmonia na nova relação capital e trabalho, buscando a manutenção da paz social.

Objetivos: Analisar as diferentes abordagens sobre as exposições ocupacionais associadas a alterações ocorridas na saúde do trabalhador, bem como identificar manifestações de perda da QV no ambiente de trabalho, notadamente aquelas relacionadas à lesões orofaciais.

Relevância do Estudo: Este estudo investiga os efeitos da compatibilidade pessoa/ organização no que diz respeito aos valores organizacionais percebidos e desejados pelos trabalhadores. Neste sentido, entende-se que sua subjetividade é apropriada pelas exigências impostas para o desempenho satisfatório das suas funções no ambiente de trabalho flexibilizado. Quando tais imposições não vão ao encontro de seus objetivos pessoais, o trabalhador sofre e se desmotiva (Cimbalista, 2007), causando impacto na saúde do trabalhador e nos resultados organizacionais.

Materiais e métodos: Procura-se, por meio de revisão bibliográfica nas bases de dados LILACS, BIREME e SCIELO, utilizando os descritores: Infortúnio laboral, sequelas bucais, e de forma sistematizada, uma melhor compreensão sobre o fenômeno da infortunistica no Brasil, com um delineamento histórico e embasamento legal do problema.

Resultados e discussões: Os dados estatísticos não apresentam informações seguras acerca da infortunistica decorrentes de problemas bucais, o que justifica discussão sobre as afetações na população produtiva, e o desgaste decorrente do processo de trabalho bem como a exposição a riscos a que está sujeito o trabalhador. A legislação que protege essa camada da população ainda necessita de ajustamento. O profissional da área de saúde atuante no ambiente ocupacional deve estar atento para identificar manifestações comprometedoras do bem estar físico psíquico e social no ambiente laboral, com vista à qualidade de vida dos trabalhadores. Nesse sentido, a odontologia do trabalho prevista no Projeto de Lei (PL 422) preconiza atenção à saúde oral do trabalhador com monitoramento epidemiológico das condições de saúde bucal a qual deve ser objeto de estudos e divulgação. Concluiu-se pela análise dos dados coletados nas bases selecionadas, que a

exposição de indivíduos em idade produtiva a agentes físicos ou químicos ou em situação combinada de exposição a agressores físico/químicos, em ambiente laboral ou em atividade como representante do empregador constitui risco significativo para ocorrências de patologias bucais, que devem receber tratamento preventivo.

Conclusão: A implantação de atendimento preventivo de programas de promoção e proteção às doenças bucais e aos infortúnios, por meio de ações de diagnóstico, tratamento e vigilância da saúde, na forma prevista no Projeto de Lei 422, melhorará sensivelmente a qualidade de vida dos trabalhadores brasileiros.

Referências

CARVALHO et al. **Prevenção, promoção e recuperação da saúde bucal do trabalhador.** RGO, Porto Alegre, v. 57, n.3, p. 345-349, jul./set. 2009. Disponível em: www.Scielo.Br/sp.

CIMBALISTA, S. (2007). **Condições de trabalho, tecnologia e resiliência no contexto do sistema de produção flexível.** *Análise Conjuntural*, 29(9-10), 12-14

Departamento Intersindical de Estudos e Pesquisas de Saúde e dos Ambientes de Trabalho. **Pelo direito de mastigar.** *Saúde e trabalho*. 1984;4(1):11.

MAZZILLI Len. **Análise dos afastamentos do trabalho por motivo odontológico em servidores públicos municipais de São Paulo submetidos à perícia ocupacional no período de 1996 a 2000** [dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2004.

TOGNAI et al. *Rev Saúde Pública* 2011;45(3):512-8. **Uso da Classificação Internacional de Doenças na análise do absenteísmo odontológico.** Artigo disponível em português e inglês em: www.scielo.br/rsp.

LEI DE BENFORD NA DETECÇÃO DE NÚMEROS PROBOS, FRAUDES, ROUBOS E COLETA DE DADOS NUMÉRICOS ADULTERADOS

Sidnei Manczur¹; Sueli Jacomini Manczur²;

¹ Projetista/Mestr. Matemática – Modeliz Internacioanal – MDLZ –
sidnei.manczur@mdlz.com;

²Bacharel em Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB sulilijm@gmail.com.

Palavras-chave: estatística de Benford, dígito 1, primeiro dígito

Introdução: Em 1938 Frank Benford, físico da General Electric, observou que as primeiras folhas das tabelas de logaritmos correspondentes aos números iniciados pelo dígito 1 eram mais sujas que as outras folhas referentes aos números iniciados pelo dígito 2. Essas folhas, por sua vez, eram mais sujas que as folhas referentes aos números iniciados pelo dígito 3 e assim por diante. E, as folhas referentes aos números iniciados pelo dígito 9 eram as mais limpas. Benford, intrigado com esse fato, publicou suas observações no *Proceeding of the American Philosophy Society*, com o título *The Law of Anomalous Numbers*, 78, p.551-572, 1938. Esse fenômeno descrito por Frank Benford (1883 – 1948) foi, também, observado pelo astrônomo Simon, Newcomb (1835 – 1909), que publicou um artigo de apenas duas páginas no *American Journal of Mathematics*, 4, p. 39-40, 1881 com o título *Note on The Frequency of the use of Digits in Natural Numbers*. Mais tarde, Theodore Hill publicaria no *American Scientist*, 86, p.358, 1998 com o título de *The first digital phenomenon* que voltou com o assunto apresentando dados importantíssimos sobre este fenômeno.

Objetivos: Divulgar esse complemento estatístico para ser usado na detecção de fraudes financeiras, manipulação de dados numéricos, na identificação de roubos e ou graves erros de registros numéricos, ou seja, ter o controle absoluto de tudo o que seja enumerável. Incentivar o ensino dessa teoria nas universidades pois este assunto está fora dos currículos universitários haja vista que não há um único livro publicado no Brasil sobre o tema desde a sua divulgação a 19 anos. Levar essa ferramenta às empresas, comércios, bancos, escritórios de contabilidade, departamento de estatística, engenharias e etc.

Relevância do Estudo: A Lei de Benford é uma importante aplicação, sobretudo na auditoria fiscal. Essa disciplina da contabilidade checa se há fraudes nas contas empresariais, em instituições, bancos e etc, que usufruem dessa lei para verificar se os dados são realmente verdadeiros ou se foram manipulados ou inventados. Mark Nigrini da Universidade do Sul de Methodist foi quem desbravou a trilha para que a lei de Benford fosse aplicada contra a sonegação de impostos bem como na detecção de fraudes. Nos EUA, todas as provas que são alicerçadas na Lei de Benford são largamente e legalmente acolhidas em casos em que haja crimes em níveis federais, estaduais e, também, locais. Nas eleições de 2009, no Irã foram detectadas fraudes eleitorais após a aplicação da lei de Benford fazendo com que a mesma gerasse evidências após a mesma ser aplicada (Giga Matemática, 2011). Assim, faz-se necessário pulverizar esse estudo para dentro das empresas que, por exemplo, usam a estatística para tomarem decisões. Para que a estatística seja, de fato, verdadeira, há a necessidade de uma premissa básica que é a coleta de dados. Se a coleta de dados é verdadeira, ou seja, se os números coletados satisfazem a lei de Benford, a tomada de decisão na estatística será a mais otimizada.

Materiais e métodos: Para este trabalho, os focos principais foram dois, sendo o primeiro o estudo dos artigos originais. Foram estudados os artigos originais de Simon Newcomb, Frank Benford e Theodore Hill pois os originais afastam toda e qualquer interpretação por parte de leitores intermediários que, por ventura, venham a ocultar, minimizar ou eliminar detalhes importantes sobre a teoria. O segundo ponto foi fazer diversas aplicações com

dados coletados de forma real tais como: 1.390 números de endereços residenciais da; 1.500 notas fiscais de uma empresa; registro do número de habitantes de 8.000 cidades dos EUA + Europa + Japão; registro dos números que aparecem na primeira página em 5.000 exemplares de jornal; registro de 4.000 índices das bolsas de valores Dow Jones, Nikkei, Merval, Bovespa; registro de 1.500 resultados da loteria federal.

Resultados e discussões: Em função do material e método empregado, pode-se constatar que a Lei de Benford não monitora números aleatórios como a loteria, por exemplo, pois os números são sorteados. A Lei de benford monitora tudo aquilo que pode ser enumerado, ou seja, um fenômeno qualquer que tem uma função de chegada e uma função de saída e não seja aleatório. A probabilidade ou frequência **P** de ocorrer um número iniciando pelo dígito **d** é dado pelo seguinte objeto matemático:

Isto é:
$$P(d) = \log_{10} \left(1 + \frac{1}{d} \right)$$

$P(1) = 0,301 = 30,1\%$	$P(6) = 0,067 = 6,7\%$
$P(2) = 0,176 = 17,6\%$	$P(7) = 0,058 = 5,8\%$
$P(3) = 0,125 = 12,5\%$	$P(8) = 0,051 = 5,1\%$
$P(4) = 0,097 = 9,7\%$	$P(9) = 0,046 = 4,6\%$
$P(5) = 0,079 = 7,9\%$	

Conclusão: A lei de Benford pode aguçar a nossa intuição pois é algo que qualquer professor ou aluno pode testar na sala de aula. Para aqueles que tomaram conhecimento dessa teoria sabem, agora, como detectar sonegadores assim como poderão sonegar sem serem descobertos. Segundo Antoine Nectoux, 2012 a Lei de Benford pode ser estendida para os outros dígitos como o segundo, terceiro, quarto e assim por diante.

Referências

Frank, B. **Proceedings of the American Philosophical Society:** The law of anomalous numbers, Vol. 78, 551-572, 1938.

HILL, T. P. **The American Scientist:** The first digit phenomenon, Vol. 86, n.4, p.358- 376, 1998.

NECTOUX, Antoine. A Lei de Benford: Aprendendo a fazer ou a detectar fraudes, 2012. Disponível em <<http://blog.kleinproject.org/?p=1446&lang=pt-br>> Acesso em: 01 de nov. 2016.

NEWCOMB, S. **American Journal of Mathematics:** Note on The Frequency of the use of Digits in Natural Numbers, Vol. 4, No. 1, pp. 39-40, 1881.

SOUSA, Diego. Lei de Benford, 2011. Disponível em: <<http://blog.kleinproject.org/?p=1446&lang=pt-br>> Acesso em: 31 de out. 2016.

O MERCADO DE AÇÕES NO BRASIL: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

Carlos Henrique Carobino

Professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB –
carobino@bol.com.br

Palavras-chave: Bolsa de Valores. Investimentos. Mercado de Capitais.

Introdução: O mercado de capitais é uma das formas que pode assumir a intermediação financeira, ou troca de recursos entre agentes no sistema capitalista. A sua finalidade é garantir a capitalização das empresas, ao mesmo tempo em que proporciona retornos atraentes a seus investidores. Este artigo analisa o mercado de capitais brasileiro, apresentando e discutindo as razões de seu atual baixo dinamismo e formas de superá-lo. No cenário atual, nesse mercado globalizado que estamos inseridos, a competição entre as empresas está cada vez mais intensa, os concorrentes estão sempre inovando, buscando novas formas de satisfazer os clientes e aumentar seus lucros. Com a tecnologia cada vez mais avançada e a grande quantidade de informações dessa nova era, é preciso pensar rápido e acompanhar o mercado, sempre criando formas de tornar sua empresa confiável para os clientes, que tem um papel muito importante nessa nossa economia em desenvolvimento, proporcionando mais oportunidades tanto para as empresas que abrem seu capital quanto para as pessoas que desejam investir o seu dinheiro para ter uma garantia futura. Estas pessoas precisam conhecer e ter informações sobre esse mercado, para investirem sem medo e contribuírem para a economia do país e fazer render seu próprio dinheiro.

Objetivos: Explorar o mercado de ações para entender sua estrutura e funcionamento, bem como destacar a importância que ele tem para o mercado financeiro brasileiro, como investimento às pessoas físicas e como fonte de financiamento às empresas.

Relevância do Estudo: O tema foi escolhido com base em interesses pessoais e justamente para reunir as diversas informações sobre os investimentos em ações e buscar conhecer com mais profundidade sua estrutura e funcionamento.

Materiais e Métodos: Utilizou-se da revisão bibliográfica e da pesquisa documental, que de acordo com Gil(1999) é desenvolvida a partir de material já elaborado, livros, artigos científicos. A pesquisa documental foi apoiada em princípios metodológicos que conforme Lakatos; Marconi (2006) seguem os mesmos passos da pesquisa bibliográfica,

Resultados e Discussões: O Mercado de capitais é um sistema de distribuição de valores mobiliários (valores financeiros) que proporciona liquidez aos títulos de emissão de empresas e viabiliza o processo de capitalização. É constituído pelas bolsas de valores - que é um local onde se negociam ações de empresas de capital aberto (públicas ou privadas) e outros instrumentos financeiros como opções, debêntures. A Bolsa de Valores sempre mostra o poder econômico do país. No Brasil a Bolsa mais importante é a Bovespa fica em São Paulo, é o centro de maior negociação da América Latina -, sociedades corretoras (são sociedades financeiras que compram e vendem títulos na Bolsa em nome dos seus clientes) e outras instituições financeiras autorizadas (FORTUNA, 2005).

Os principais títulos negociados (título mobiliário – são papeis que são autorizados pela Comissão de Valores Mobiliários (CMV) a serem negociados no mercado de capitais brasileiros) representam o capital social das empresas, tangibilizando em suas ações (uma fração do capital social da empresa) ou ainda empréstimos tomados pelas empresas, no mercado, representado por debêntures (é um título de crédito que a empresa emite é uma dívida de médio/ longo prazo contraída perante o credor) que são conversíveis em ações, bônus de subscrição (títulos nominativos negociáveis que conferem ao seu proprietário o direito de subscrever ações do capital social da empresa emissora, nas condições previamente definidas) e outros papéis comerciais. Esta constituição permite a circulação de capital e custeia o desenvolvimento econômico (BOVESPA, 2017).

Os mercados mais conhecidos são: Mercado à vista, é o mais importante, pois, nele ocorre a compra e venda de ações na Bolsa de Valores e o Mercado de opções ocorrem as opções de compra ou venda, na qual as partes negociam o direito de comprar/vender a ação a preço e prazos futuros determinados

Para efetuar a liquidação e custódia (guarda) das negociações efetuadas na Bolsa de Valores, foi criada em 1997, à partir de uma cisão da Bovespa a CBLC (Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia), uma dentre outras funções é ser ponte entre os investidores.

A Transparência e a segurança são características fundamentais para o mercado de capitais, dessa forma, para proteger o acionista minoritário a Bovespa desenvolveu o índice de governança corporativa, nível 1 (promove reuniões trimestrais para melhoria na prestação de contas, divulga o calendário anual de eventos corporativos), nível 2 (além das informações nos padrões brasileiros é feito no formato US GAAP com supervisão da SEC (que funciona como a CVM (Comissão de Valores Mobiliários – sua função é supervisionar o mercado de ações)), com intenção de atrair investidores estrangeiros.

Acumular recursos é o mais conhecido motivo básico para se realizar investimentos. A oferta de produtos é diversificada, uma delas é aplicação em renda variável. Não existe um valor mínimo exigido para investir na Bolsa de valores. Isso varia em função do preço das ações que se deseja comprar e até mesmo da corretora de valores mobiliários que o investidor escolher. Duas características podem ser realçadas que o tornam pouco atraente ou que explicam seu baixo dinamismo: primeira, os altos custos diretos e indiretos do mercado de capitais, e isso tanto para as empresas como também para os investidores; e, segunda, a falta de proteção aos interesses de acionistas minoritários

Conclusão: Atualmente as organizações estão mais sucessíveis a abertura de capitais devido à segurança e a transparência das operações na Bolsa de Valores, conseqüentemente atraindo investidores para o mercado de renda variável que buscam complementar sua previdência, de modo geral aumentar sua riqueza.

No Brasil, os planos de desenvolvimento econômico adotados financiaram a maioria das atuais grandes empresas brasileiras, desestimulando a busca de recursos no mercado de ações. É bom lembrar que as bolsas brasileiras começaram a operar em meados da década de 1960, com ofertas modestas de parte do capital detido pelo Governo nas empresas estatais. Nesse sentido, há ainda um longo caminho a ser percorrido pela Bolsa de Valores no Brasil até sua maturidade alocativa.

Tem-se também que a capacidade de poupança das famílias brasileiras e a convivência com regimes inflacionários explosivos em décadas passadas, foram fatores que retardaram o acesso do investidor brasileiro médio ao mercado de ações, restando ainda um vasto caminho a ser percorrido por esse mercado para atingir a sua maturidade e incremento de seus negócios em níveis praticados nos países desenvolvidos.

Referências

BOVESPA – Bolsa de Valores de São Paulo. Investidor: curso básico. Disponível em :<<http://www.bovespa.com.br> >. Acesso em: 07 out. 2017.

BOVESPA – Bolsa de Valores de São Paulo. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/intros/introsobre-a-bolsa.aspx?idioma=pt-br>>. Acesso em: 10 out. 2017.

FORTUNA, E. Mercado Financeiro: produtos e serviços. In: _____. Mercado de ações. 16. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005

GIL, A.C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 4. ed. . São Paulo: Atlas S.A., 2006.

O TRIPLE BOTTOM LINE NA LOGISTICA REVERSA

Aruan Andrade¹; Marco Antonio Gandolfo Rodrigues²;

¹Aluno de Administração– Faculdades Integradas de Bauru – FIB –
aruan.andrade@hotmail.com;

²Professor do curso de Administração– Faculdades Integradas de Bauru – FIB
prof.gandolfo@hotmail.com;

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: Meio Ambiente, Reciclagem, Preservação, Logística Reversa

Introdução: Na atualidade a humanidade vem se preocupando cada vez mais com os métodos utilizados pelas empresas e grandes fábricas na produção de produtos muitas vezes causam danos irreversíveis, tal ação leva-nos a considerar a importância da preservação do meio ambiente. De acordo com a OMS (Organização Mundial da Saúde) “quase 12% de todas as mortes no mundo foram por causa da poluição dentro e fora de casa.” (PORTAL G1, 2016, p.1).

Objetivos: Entender o conceito de logística reversa e os meios de atuação dessa ferramenta que se faz necessária nas empresas atuantes nos dias de hoje.

Relevância do Estudo: Entender que a Logística Reversa é uma ferramenta estratégica, tem a função de apontar a situação atual da organização, levantando informações sobre o modelo de produção e ciclo dos seus agentes produzidos, seu principal objetivo é a gestão e a distribuição correta do material descartado possibilitando o retorno de bens ou materiais constituintes ao ciclo produtivo agregando valor econômico, ecológico e legal; entenda, segundo o portal do MMA “A logística reversa é um dos instrumentos para aplicação da responsabilidade compartilhado pelo ciclo de vida dos produtos.” (PORTAL MMA, 2017, p.1).

Materiais e métodos: A metodologia utilizada no estudo tem base nos livros de estudos, artigos e sites da qual se redirecionam todas as áreas do saber administrativo logístico e seus métodos de aplicação nas áreas de questão.

Resultados e discussões: Hoje em dia é sabido sobre a importância de cuidar do meio ambiente e também o fiscaliza-lo; para Roberto J. M.

“A logística reversa é um instrumento econômico e social que viabiliza a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, de forma que eles possam ser reaproveitados no ciclo produtivo ou devidamente encaminhado para um local de descarte ou tratamento. ” (PORTAL IBC, 2016, p.1).

Como citado, essa ferramenta pode levar a maximização dos resultados de uma empresa, podendo reaproveitar muita coisa, o que poderá gerar uma certa economia. Vários métodos foram surgindo para se combater os agentes causadores da poluição. Pensando nas ferramentas principais as empresas desenvolveram uma consciência e adquiriram uma certa responsabilidade em relação ao ciclo de vida dos seus produtos e identificaram uma oportunidade diante um problema em comum. Um ponto a ser abordado, o Instituto ETHOS levantou o seguinte questionamento, que vale ser ressaltado, “Quem deve se responsabilizar pela correta destinação dos resíduos sólidos, incluindo embalagens, caixas

e restos orgânicos?”, pois bem, consumidor ou indústria geradora? É aqui que nasce a ideia do *TRIPLE BOTTOM LINE*, com certeza ambos, a indústria deve através dos seus recursos criar um método onde todas as embalagens dos seus produtos pudessem voltar a sua origem antes do “pré-venda” e também gerar uma consciência maior no consumidor para que destinem as embalagens ao lugar correto. Essa conscientização já está sendo feita pelas multinacionais sem nem mesmo percebermos, essa ideia é inovadora pois cria uma vantagem competitiva e também é ótimo para o meio ambiente que será cada vez menos agredido, o *TRIPLE BOTTOM LINE* é o pilar de sustentação para a sustentabilidade do planeta pois cria uma corrente de responsabilidade que gira em torno das empresas e também em torno do próprio consumidor que será cada vez mais criterioso em relação a destinação no pós-consumo. Para a ONU (organização das nações unidas) apud (PORTAL WISE WAST, 2013, p.1): “O desenvolvimento sustentável pode ser compreendido como aquele que atende às necessidades das gerações atuais sem comprometer a possibilidade das futuras gerações de atenderem às suas próprias necessidades.”

Conclusão: Logística reversa trata se de uma ferramenta de suporte do *triple bottom line* onde a empresa através da ferramenta consegue aumentar seu índice econômico. Como isso? Bem, todos os processos de produção são analisados e os supostos gargalos são transformados em vantagem, em algo que de um retorno monetizado para a empresa. Além disso, gera também uma certa consciência em relação ao meio ambiente gerando uma satisfação social, algo que traz para empresa uma imagem corporativa positiva. É importante fazer com que cada vez mais se faça presente o uso do método do *Triple bottom line* nas empresas e também aos vários outros tipos de métodos que podem trazer um *upgrade* para empresa e também para seus rendimentos econômicos e sociais. O *triple bottom line* é um conceito que vem crescendo cada vez mais e no futuro se fará necessário entre as organizações.

Referências

CERVO, A; L; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**; 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

INSTITUTO ETHOS. **Meio ambiente**. Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/meio-ambiente/#.WeIRaWhSxPY>>. Acesso em 14 outubro. 2017

LEITE, P. R. **Logística reversa: meio ambiente e competitividade**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

PORTAL G1. **OMS divulga dados alarmantes sobre poluição no mundo**. Disponível em: <<http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2016/09/oms-divulga-dados-alarman-tes-sobre-poluicao-do-mundo.html>>. Acesso em 14 outubro. 2017

PORTAL MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE. **Logística reversa**. Disponível em: <<http://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-perigosos/logistica-reversa#navigation>>. Acesso em 13 outubro. 2017

PORTAL WISE WAST. **Tripé da sustentabilidade – triple bottom line**. Disponível em: <<https://wisewaste.wordpress.com/2013/07/19/tripe-da-sustentabilidade-triple-bottom-line/>>. Acesso em 14 outubro. 20

ROBERTO M. J. PORTAL IBC. **A importância da logística reversa para empresas**. Disponível em: <<http://www.ibccoaching.com.br/porta l/importancia-da-logistica-reversa-para-empresas/>>. Acesso em 14 outubro. 2017

O USO DA INFORMAÇÃO COMO VANTAGEM COMPETITIVA NO SETOR INDUSTRIAL

Caroline dos Santos Cardoso¹; Regina Célia Baptista Belluzzo²

¹Aluna de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia – Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” Bauru – UNESP – carolinecardosoo@icloud.com;

²Professora do Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” de Bauru – UNESP rbelluzzo@gmail.com.

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: organizações industriais, competência em informação e midiática, vantagem competitiva

Introdução: Com a crescente evolução das tecnologias de informação, o cenário industrial requer o desenvolvimento de novas competências para tomar decisões assertivas, destacando-se dentre elas a “competência em informação e midiática”. Nonaka e Takeuchi (1997, p. 59) mencionam que “[...] a organização que deseja lidar de forma dinâmica com as mudanças no ambiente precisa criar informação e conhecimento, não apenas processá-los de forma eficiente”.

De Sordi (2008, p.12) reitera que “[...] conhecimento é o novo saber, resultante de análise e reflexões de informações segundo valores e modelo mental daquele que o desenvolve, proporcionando a esta melhor capacidade adaptativa às circunstâncias do mundo real”. Dessa forma, o conhecimento proporciona uso da informação e infere mudanças reflexivas ao indivíduo pensante, o que requer novas competências.

Objetivos: Oferecer subsídios à maior assertividade no desenvolvimento dos processos decisórios sob o enfoque da competência em informação e midiática em ambiente industrial, mediante o mapeamento das variáveis essenciais que envolvem o acesso e uso inteligente da informação visando à construção de conhecimento e com a aplicação ao processo decisório, contribuindo mais especificamente para a inteligência competitiva no setor industrial.

Materiais e métodos: O trabalho, de natureza teórica, é resultado de pesquisa bibliográfica, utilizando-se da análise da opinião de alguns autores contidas na literatura especializada. Conforme Cervo; Bervian (2002), considerando-se que essa pesquisa visa explicar um problema tendo como base as contribuições de outros autores consideradas relevantes, podendo ser realizada independentemente ou como parte de pesquisa descrita ou experimental.

Resultados e discussões: Destaca-se que para Fleury e Fleury (2004, p.30) a competência pode ser definida como “[...] um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Os diferentes níveis de competitividade exigem um conhecimento para o planejamento estratégico que necessita do auxílio de ferramentas externas, por isso a competência em informação e midiática e a cognição têm adquirido espaço no mundo sob o enfoque do paradigma tecnológico (CASTELLS, 2000), possibilitando o desenvolvimento de mais projetos que assumam papéis fundamentais no engajamento de profissionais e organizações.

Neste aspecto, Belluzzo; Feres (2013) abordam que o crescimento econômico abrange o uso de forma criativa e intensa do conhecimento combinado à eficiência dos serviços de informação e a consolidação da competência em informação e midiática necessita de sustentação, visando atender três requisitos fundamentais: cidadania, crescimento econômico e empregabilidade. A cidadania abrange o uso crítico da informação e dos dados

abrangendo o desenvolvimento contínuo dos indivíduos e a empregabilidade que utilizam estratégias necessárias para alcançar o sucesso econômico.

Conclusão: É imprescindível que os significativos desenvolvimentos das indústrias caminhem junto com a eficiência em informação, reconhecendo seu real aproveitamento. Para que essas organizações sobrevivam e sobressaiam neste ambiente, tantos os dados, como informações e conhecimento oriundos do contexto empresarial, precisam ser utilizados e produzidos de modo a levar cada organização a desempenhar suas atividades com melhor aproveitamento aplicado no desempenho e qualidade de seus produtos.

Referências

BELLUZZO, R.C. B.; FERES, G. G. (Org.). **Competência em informação:** das reflexões às lições aprendidas. São Paulo: FEBAB, 2013, v. 1, p. 58- 74.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede.** 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.v.1.

CERVO, A. L.; BERVIAN, A. **Metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

DE SORDI, J. O. **Administração da informação:** fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

FLEURY, M.T.L; FLEURY, A. **Construindo o conceito de competência.** 2001.Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141565552001000500010&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 15 ago. 2017.

NONAKA, I.; TAKEUSCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa:** como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 19 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

GESTÃO EM SAÚDE: DESAFIOS A SEREM ENFRENTADOS

Marli Monteiro¹; Adilson Bueno Leite²

¹ Doutora em Saúde coletiva pela USP. adv-marlim@hotmail.com;

² Mestre em Direito Empresarial pela UNIMAR. adv.abl@terra.com.br.

Grupo de trabalho: Administração

Palavras-chave: Gestão. Saúde. Participação popular.

Introdução: A legislação em vigor no Brasil inclui como parte do processo de gestão descentralizada e participativa, a existência dos Conselhos Municipais de Saúde e os inclui como parte do processo de gestão descentralizada e participativa, e seus membros são novos atores deliberativos, consultivos e fiscalizadores, apesar da própria legislação tê-los vinculado ao Poder Executivo Municipal, como órgãos auxiliares da gestão pública. Essa forma de gestão das políticas públicas de saúde tomou grande impulso como a nova realidade constitucional a partir de 1988 e, a socialização das práticas e decisões da gestão local é fundamental para formar uma população consciente de sua cidadania, capaz de desempenhar papel ativo perante a agenda pública.

Objetivos: Apresentar a participação popular nos Conselhos Municipais de Saúde como agentes de transformação e controle social na gestão pública.

Relevância do Estudo: A Constituição Federal brasileira inclui como parte do processo de gestão descentralizada e participativa, a existência dos Conselhos Municipais de Saúde, e seus membros são novos atores para a deliberação e fiscalização dos atos do Poder Executivo. Entretanto, a sociedade civil brasileira ainda se encontra pouco mobilizada, de modo que até mesmo aqueles setores que, historicamente se apresentavam como setores organizados expressam, na atualidade, um desconhecimento acerca dos Conselhos Municipais enquanto mecanismos de controle social.

Materiais e métodos: Por meio de pesquisa bibliográfica observacional, pelo método indutivo, busca-se apresentar o panorama da participação população consagrada na Constituição Federal brasileira na atualidade.

Resultados e discussões: A participação popular de forma efetiva na gestão dos serviços públicos só pode ser considerada existente, quando a própria administração pública busca a interação entre usuários e o poder público prestador do serviço. E, esta, sua vez, só se efetiva quando a população organizada luta pelo cumprimento dos seus direitos e rompe com a condição de mero espectador e passa a ser agente de sua própria história, transformando-a. O diálogo emancipador é eficaz na medida em que, além do atendimento das necessidades dos usuários, propicia-lhes condições e informações necessárias e suficientes para a produção dos cuidados em saúde. Nesse sentido, os Conselhos comunitários são importante canal facilitador do acesso à participação popular nas discussões para o consenso na prestação de um serviço eficaz de saúde. O diálogo emancipador é eficaz na medida em que, além do atendimento das necessidades dos usuários, propicia-lhes condições e informações necessárias e suficientes para a produção dos cuidados em saúde. Embora, durante décadas, tenha havido intensa mobilização da sociedade civil no Brasil, a estrutura organizativa resultante varia de acordo com as características demográficas, econômicas e políticas de cada região. A força de instituições políticas e dos movimentos popular e sindical em cidades grandes, tornou viável a participação de grupos de pressão, determinando o tipo de envolvimento que os usuários teriam nos Conselhos de Saúde (CORTES,1998).

No entanto, há incipiente e limitada possibilidades de extensão da agenda de discussões dos Conselhos; enquanto o gerenciamento dos serviços de saúde nas cidades não estiver sob o controle municipal, o poder de decisão política dos Conselhos, dentro do processo decisório geral do setor, tenderá a permanecer limitado, apesar dessa forma de gestão participativa ser fundamental para formar uma população consciente de seus direitos e deveres, e, se mostrar como uma ferramenta importante para o exercício do controle sobre as políticas públicas de saúde.

Conclusão: Verifica-se que a sociedade civil brasileira ainda se encontra pouco mobilizada, de modo que até mesmo aqueles setores que, historicamente se apresentavam como articuladores do diálogo e participação popular, expressam, na atualidade, um desconhecimento da importância dos Conselhos enquanto mecanismo de controle social. Para sua efetivação será necessário o enfrentamento de alguns desafios associados à mobilização, com incentivo e formação dos participantes. Tal ação poderá ser concretizada por meio da participação dos agentes de saúde em cursos que os qualifique como repassadores dos direitos mínimos para a população em um projeto integrador entre sociedade e estado do bem estar social.

Referências

BRASIL (1988) - **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 5 de Outubro de 1988.

BRASIL. **Lei Federal nº 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**. Diário Oficial da União 1990; 19 set. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000112&pid=S1413-8123200900030001500001&lng=en. Acesso em 12/10/2017.

CORTES, Soraya Maria Vargas. **Conselhos Municipais de Saúde: A Possibilidade dos Usuários Participarem e os Determinantes da Participação**. In: Rev. Ciênc. saúde coletiva vol.3 no.1 Rio de Janeiro Jan./June 1998. Disponível em <http://dx.doi.org/10.1590/1413-812319983102412014>. Acesso em 12 de Out. 2017.

GOHN MG. **Conselhos Gestores e Participação Sociopolítica**, v. 84. 2ª ed. São Paulo: Cortez; 2003.

COELHO VSP. **Conselhos de Saúde Enquanto Instituições Políticas: o que está faltando?** In: Coelho VSP, Nobre M, organizadores. Participação e deliberação: teoria democrática e experiências institucionais no Brasil contemporâneo. São Paulo: Ed. 34; 2004.

PERSPECTIVA DA ECONOMIA BRASILEIRA

Aruan Andrade¹; Lucas Faustini²; Poliane Sestari³; Luís Carlos Gonçalves⁴

¹Aluno de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB –
aruan.andrade@hotmail.com;

²Aluno de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB lfaustini91@hotmail.com;

³Aluna de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB poliane-
sestari@hotmail.com;

⁴Professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB
lcg1954@hotmail.com.

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: crise, econômica, recessão e política.

Introdução: Estamos passando por um momento de recessão, tanto política quanto econômica, diante disso, vários métodos vêm sendo aplicados, para combater os problemas existentes que assolam os brasileiros, desde trabalhadores até os empresários. Segundo a opinião de Diniz A. “A persistência em uma política de ajuste via recessão, pode conduzir o País a um desequilíbrio sócio-econômico absolutamente indesejável. Impõe-se que uma solução alternativa seja encontrada.” (PORTAL ABILIO DINIZ, 2017, p.1).

Objetivos: Entender a origem economia, variáveis para combate-la. Uma breve análise econômica que se faz necessária nos tempos de hoje.

Relevância do Estudo: Não sabemos como e quando se deu início para a crise econômica do ano de 2017, foi de fato no ano em questão? Para o portal de economia, entenda: “crise financeira é normalmente desencadeada quando há, em determinada nação, um maior número de agentes pessimistas em relação aos demais. ” (PORTAL ECONOMIA.NET, 2017, p.1).

Materiais e métodos: Este artigo proposto será realizado por meio de pesquisa exploratório-bibliográfica e trará a visão de economistas em paralelo aos acontecimentos mundiais que podem influenciar no crescimento da economia ou na sua perda de poder. Serão usados como materiais de pesquisa artigos de revistas (físicas e digitais), vídeos e estudos científicos, além da técnica de pesquisas bibliográficas.

Resultados e discussões: a verdadeira origem da crise econômica do Brasil vem do ano de 2008 após o estouro da crise imobiliária nos EUA, de lá para cá, vários métodos foram tomados para se driblar a crise econômica. Segundo o portal G1 “A economia brasileira passou nos últimos anos por uma brusca virada, saindo de um boom econômico para uma profunda recessão. ” (PORTAL G1, 2017, p.1). De fato, de 2008 até os tempos atuais o Brasil vem sofrendo por não conseguir se livrar de vez dos resquícios da crise econômica do passado e agora para “fortalecer” ainda mais esse quadro, estamos passando por uma recessão política. Essa instabilidade política é um dos principais fatores para a crise econômica atual pois causa no mercado internacional a falta de confiança acarretando em menos investimentos no nosso quadro produtivo, ou seja, cada vez menos desenvolvimento econômico. Afirma (BATISTA G. H. 2014 apud (IBGE, 2013): “Sem investimento, não tem mais máquinas, infraestrutura e aumento da capacidade de produção. Sem produção, o emprego fica comprometido, a economia não cresce e afasta novos investidores. ” (PORTAL O GLOBO, 2017, p.1). Quando se trata de economia não é possível analisar apenas um fator mais sim o quadro geral e todas as suas variáveis, o pilar da economia é um monte de peças e se uma cai as outras também cai gerando um efeito dominó. Sem investimento, sem produção, menos empregos e inflação. O governo através de medidas de curto prazo consegue ganhar tempo, diminuindo o índice de desemprego, inflação entre outros, mas apesar das medidas que o governo toma, suas medidas não duram por muito tempo e então

requer medidas a longo prazo então é uma combinação entre duas medidas, a curto e longo prazo para melhorar o quadro geral. Para Soares G. (JORNAL USP, 2017, apud NAKABASHI L., RÁDIO USP, 2017) “Diante da atual crise, o governo precisa recuperar a capacidade de investimento e, principalmente, atrair investimentos privados para a infraestrutura. ” (JORNAL USP, 2017, p.1). Seguindo a ideia o MINISTRO NELSON BARBOSA em um discurso comenta: “Hoje nós vivemos o desafio de que temos de enfrentar tantos problemas imediatos como problemas estruturais. Nós temos que agir rápido em soluções de problemas de longo prazo. Nós temos que formular rapidamente propostas de ajuste de médio e longo prazos. ” (PORTAL DA FAZENDA.GOV, 2016, p.1).

Conclusão: A necessidade explícita das medidas governamentais sérias é um tanto quanto audaciosa, ainda travam a economia numa espécie de ciclo sem fim. Ainda se busca dinheiro em grandes empresas controladas pelo Estado, um antigo hábito que já provou ser a ruína deste país, que há tanto tempo sofre com este problema crônico. Com a confiança política abalada, assim como a comercial (Resultado da operação carne fraca) só nos resta redefinir os principais pilares desta pátria, focando esforços extremos nas fiscalizações, formando políticos de boa índole e caráter, formulando medidas de contenção da economia, diminuindo o desemprego e aumentando o consumo, distribuindo de forma mais igualitária a renda gerada para que a base que tem o seu consumo baseado em produtos brasileiros possa financiar a reestruturação econômica. A expectativa do Brasil para até o ano de 2018 é de pouca evolução, o travamento na economia é está sendo induzido mas só a partir das eleições que será possível adquirir novamente uma confiança e assim mensurar resultados melhores na evolução da economia.

Referências

ABILIO DINIZ. **A urgência de uma solução para a crise.** Disponível em: <<http://abiliodiniz.com.br/trajetoria/opiniao/a-urgencia-de-uma-solucao-para-a-crise/>>. Acesso em 15 outubro. 2017

BATISTA G. H. **Entenda por que o crescimento do Brasil não deslança.** Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/economia/entenda-por-que-crescimento-do-brasil-nao-deslanca-12658998>>. Acesso em 15 de outubro. 2017

JORNAL USP. **Ações de longo prazo são importantes para a recuperação da economia.** Disponível em: <<http://jornal.usp.br/atualidades/medidas-de-longo-prazo-sao-importantes-para-a-recuperacao-da-economia/>>. Acesso em 16 de outubro. 2017

PORTAL ECONOMIA. **Crises financeiras.** Disponível em: <http://www.economiabr.net/economia/7_crises_financeiras.html>. Acesso em 15 outubro. 2017

PORTAL DA FAZENDA. **Integra do discurso do ministro Nelson Barbosa.** Disponível em: <<http://www.fazenda.gov.br/noticias/2016/marco/momento-economico-exige-combinacao-de-medidas-de-curto-e-longo-prazos-defende-barbosa>>. Acesso em 16 de outubro. 2017

PRIVATE EQUITIES COMO OPÇÃO DE INVESTIMENTO

Kleber Luiz N. Milaneze¹; Luís Carlos Gonçalves²; Marco Antonio Gandolfo Rodrigues³;

²Doutor em Engenharia de Produção e professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB klemilaneze@hotmail.com;

¹Mestre em Administração e professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB – lcg1954@hotmail.com

³Professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB
prof.gandolfo@hotmail.com

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: *Private Equities*, investimento, valores, financeiro.

Introdução: Para investir em infraestrutura e tornar-se mais competitiva no mercado, muitas empresas recorrem a abertura de capital como forma de capitalizar recursos e realizar investimentos internos. No entanto, nem todas as empresas possuem o aporte para trabalharem com suas ações vinculadas às Bolsas de Valores. Surge então as *private equities* como opção de as empresas trabalharem com investidores institucionais.

Objetivos: Apresentar como os investimentos em *private equities* vem crescendo nos principais mercados mundiais.

Relevância do Estudo: A questão financeira das empresas sempre foi um assunto estratégico, principalmente no que diz respeito a captação de recursos para investir em crescimento.

Materiais e métodos: Pesquisa bibliográfica junto a renomados autores sobre o assunto.

Resultados e discussões: Para que as empresas pudessem investir em tecnologia, máquinas e equipamentos, pessoas, adquirirem novos negócios, muitas delas recorreram ao mercado financeiro, principalmente o mercado de ações. Isso ocorreu porque este mercado foi e vem sendo uma fonte de recursos barata para as empresas e viável aos acionistas, pois, ao invés de a empresa captar recursos em bancos comerciais e ter que pagar juros por estes empréstimos, a empresa não paga juros, mas sim, divide seus lucros. Para muitos investidores individuais, esta era uma forma de garantir sua aposentadoria no futuro. Outra forma de ganho para o acionista ocorre com a valorização do preço de suas ações. Tudo isso fez com que o mercado financeiro se tornasse atrativo e crescesse ao longo dos anos.

Na década de 1980, a grande questão das organizações era dar conta da difusão das técnicas de administração industrial japonesas no Ocidente (POWELL e DIMAGGIO, 1991 apud GRÜN, 2004). A segunda metade, os Estados Unidos se depararam com perdas na competitividade de vários setores, dentre eles o automobilístico. Diante desta situação, as lideranças governamentais e empresariais voltaram-se para considerações não estritamente ligadas às políticas comerciais e industriais, mas também levaram em conta os mecanismos de controle corporativo e de financiamento de suas empresas (JACOBS, 1991).

Neste contexto, os recursos trazidos pelos investidores institucionais cresceram muito em termos de volume e de importância, passando a ocupar o lugar dos antigos investidores individuais. Outro tipo de investimento no mercado financeiro que surgiu foram os *private equities* que, segundo MAXWELL (2007) refere-se a um tipo de atividade financeira realizada por instituições que procuram investir principalmente em empresas que ainda não estão listadas em Bolsa de Valores, cujo objetivo é alavancar seu desenvolvimento e maximizar seu valor.

O *private equity* volta-se geralmente, a empresas emergentes, de maior porte e com grande potencial. Em sua maioria são constituídos em acordos contratuais privados entre investidores e gestores, não sendo oferecido abertamente ao mercado e sim através de colocação privada (CENDROWSKI, 2008).

De acordo com MAXWELL (2007); CENDROWSKI (2008) e LERNER (2000) as principais formas de atuação dos *private equities* são:

- **Venture capital:** trata-se do investimento na fundação de uma empresa nova ou expansão de uma empresa pequena já existente;
- **Buy-out:** refere-se à aquisição de parte significativa ou até mesmo o controle de uma empresa mais madura em seu estágio de desenvolvimento;
- **Situações extraordinárias:** investimento em empresas que passam por dificuldades financeiras ou mudanças de paradigma, por exemplo, mudanças regulatórias e mudanças nas tendências do mercado.

Nas décadas de 1990 e 2000 houve uma maior intensificação nos volumes dos investimentos trazidos pelos *private equities* e principalmente pelos investidores institucionais por meio da compra de ações ordinárias ou preferenciais de empresas privadas. A atuação dos investidores institucionais também encontrava respaldo no crescimento do movimento de fusões e aquisições (DONADONE e SZNELWAR, 2004).

A tabela 1 a seguir apresenta os valores movimentados por cada tipo de investimento nos anos de 1980-2005.

Tabela 1 – Volume financeiro movimentado por tipo de investimento nos anos de 1980-2005 (\$Trilhões)

	1980	1995	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Depósitos Bancários	5	19	25	26	29	34	38	38
Títulos do governo	2	13	14	14	17	20	23	23
Ações de empresas privadas	3	15	22	23	26	30	34	35
<i>Private Equities</i>	3	18	32	28	23	32	38	44
Total (\$Trilhões)	13	65	93	91	95	116	133	140

Fonte: Adaptado ERTURK et al (2008) e MCKINSEY (2007).

Como observado na tabela, os investimentos em *private equities* e as ações de empresas privadas cresceram de forma vigorosa nas últimas décadas. Segundo MCKINSEY (2007), cerca de 80% deste fluxo financeiro está circulando entre Estados Unidos, Reino Unido e zona do Euro, entretanto, vem crescendo rapidamente o fluxo de capital investido nos mercados emergentes e já representam 10% de todo o fluxo financeiro global.

Conclusão: Pode-se perceber que a movimentação do volume financeiro movimentado no mercado de capitais cresceu mais de dez vezes entre 1980 a 2005 e que os investimentos em *private equities* acompanhou tal evolução.

Referências:

CENDROWSKI, Harry. **Private Equity: Governance and Operations Assessment**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, 2008.

DONADONE, Júlio C. e SZNELWAR, Laerte I. Dinâmica organizacional, crescimento das consultorias e mudanças nos conteúdos gerenciais nos anos 90. **Revista Produção**, v.14, n. 2, p. 58-69, 2004.

ERTURK, Ismail; FROUD, Julie; SUKHDEV, Johal, LEAVER, Adam e WILLIAMS, Karel. **Financialization at Work: key texts and commentary**. London e New York: Routledge, 2008.

JACOBS, Michael T. **Short-term America: the causes and cures of our business myopia**. Boston, Massachusetts. Harvard Business School Press, 1991.

MAXWELL, Ray. **Private Equity Funds: A Practical Guide for Investors**. New York: John Wiley & Sons, 2007.

MCKINSEY, Global Institute. **Mapping the Global Capital Market: third annual report**. 2007. Disponível em: <http://www.mckinsey.com/mgi/publications/third_annual_report/index.asp> Acesso em 20 de janeiro de 2009.

PROCESSO DECISÓRIO E O USO DA INFORMAÇÃO DE FORMA INTELIGENTE

Caroline dos Santos Cardoso¹; Daiane de Lima Antunes²; Marco Aurelio Migliorini Antunes³;
Regina Célia Baptista Belluzzo⁴

¹Aluna de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia – Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” Bauru – UNESP – carolinecardosoo@icloud.com;

²Aluna de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia – Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” Bauru – UNESP daiane_s_l@yahoo.com.br;

³Professor de Ciência da Computação – Faculdades Integradas de Bauru – FIB
prof_marco@terra.com.br.

⁴Professora do Programa de Pós-graduação em Mídia e Tecnologia Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” de Bauru – UNESP rbelluzzo@gmail.com.

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: competência em informação e midiática, processo decisório, vantagem competitiva

Introdução: Atualmente, devido ao avanço tecnológico, vivencia-se um grande aumento da produção industrial e crescimento contínuo das indústrias. É nesse contexto em que a inteligência competitiva necessita ter o mapeamento e a prospecção de dados e informações. Em decorrência, os gerentes e pessoas envolvidas nos diversos processos decisórios das organizações necessitam de suporte da tomada de decisão para que esta alcance uma forma mais satisfatória. Salienta-se, portanto a necessidade da construção de conhecimento e sua aplicação ao processo decisório criando vantagem em mercado competitivo, sendo que a complexidade do acesso e uso da informação está na inserção do conhecimento tácito nesse universo, ou seja, um ou mais indivíduos da organização fornecem suas experiências, crenças, sentimentos, vivências, valores para a definição de inteligência no processo decisório que está muito ligada à noção de processo, a saber:

Objetiva agregar valor à informação, fortalecendo seu caráter estratégico, catalisando, assim, o processo de crescimento organizacional. Nesse sentido, a coleta, tratamento, análise e contextualização de informação permitem a geração de produtos de inteligência, que facilitam e otimizam a tomada de decisão no âmbito tático e estratégico" (CANONGIA, 1998, p.2-3).

Acredita-se na importância de estudos e pesquisa que possam trazer melhor compreensão entre as questões que envolvem esse cenário industrial, as tecnologias inovadoras e a competência em informação e midiática, sendo este o propósito desta contribuição.

Objetivos: Identificar a situação do processo decisório no contexto das organizações industriais e estabelecer inter-relação com a competência em informação e midiática como diferencial de competitividade.

Materiais e métodos: O trabalho, de natureza teórica, é resultado de pesquisa bibliográfica, utilizando-se da análise da opinião de alguns autores contidas na literatura especializada. Conforme Cervo; Bervian (2002), considerando-se que essa pesquisa visa explicar um problema tendo como base as contribuições de outros autores consideradas relevantes, podendo ser realizada independentemente ou como parte de pesquisa descrita ou experimental.

Resultados e discussões: As decisões administrativas, que, segundo Hein (1972, p.26), "[...] são normalmente aquelas que atingem imediata ou posteriormente os objetivos de uma empresa". A intimidade da decisão com a organização é bastante estreita, enquanto local

onde as decisões são frequentemente tomadas, reorganizando o processo que reorienta seus objetivos. Para Simon (1965) o poder de decisão nas organizações concentra-se nas mãos de seus gerentes e o objetivo da organização é, indiretamente, um objetivo pessoal de todos os seus participantes. Para North (2010, p.28) os gestores possuem a responsabilidade de criar condições organizacionais favoráveis para apropriar-se da informação e convertê-la em conhecimento “[...] eles mesmos são suportes de conhecimentos, especialistas, seja em um tema específico, seja para guiar os outros na aprendizagem, seja para alinhar objetivos e valores”. Hoppen (1992), acredita que as atividades da empresa, em todos os níveis hierárquicos, são essencialmente atividades de tomada de decisão e de resolução de problemas estando sensíveis às necessidades informacionais dos clientes internos e externos. Além disso, no cenário contemporâneo a presença das tecnologias e da mídia é hoje tão importante, que é impossível ignorá-la em relação à sua contribuição para o acesso e uso inteligente da informação, havendo a necessidade do desenvolvimento da competência em informação e midiática para a criação de vantagem competitiva na área industrial (ACRL, 2017).

Conclusão: A inteligência competitiva está ligada ao conceito de processo contínuo, competência e conhecimento e sua maior complexidade está no fato de estabelecer relações e conexões pessoal, interpessoal gerindo informação específica com os objetivos propostos de forma a gerar inteligência para a organização, na medida em que cria estratégias para cenários futuros e possibilita a existência de tomadas de decisão de maneira mais segura e assertiva.

Referências

ACRL. ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Global perspectives on information literacy: fostering a dialogue for international understanding**. Chicago, IL: Association of College and Research Libraries, 2017.

CANONGIA, C. Sistema de inteligência: uso da informação para dinamização, inovação e competitividade. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1, Florianópolis, **Anais eletrônicos...** Florianópolis: UFSC, 1998, p.2-3. Disponível em <http://www.ciberetica.iaccess.com.br/anais/doc/claudiacanongia.doc> Acesso em: 08 de out. 2017.

CERVO, A. L.; BERVIAN, A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

HEIN, L.H.; **Introdução quantitativa às decisões administrativas**. São Paulo: Atlas, 1972.

HOPPEN, N. Resolução de problemas, tomada de decisão e sistemas de informações: programa de eficácia gerencial, **Caderno de Administração Geral**, Porto Alegre, set. 1992.

NORTH, K. Gestão do conhecimento: um guia prático rumo à empresa inteligente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2010.

SIMON, H. A. **Comportamento administrativo: estudo dos processos decisórios nas Organizações Administrativas**. Rio de Janeiro: Aliança para Progresso, 1965.

UM ESTUDO DE CASO SOBRE AS DIFICULDADES DO ENSINO-APRENDIZAGEM DE METODOLOGIAS E SEUS IMPACTOS NA GESTÃO ACADÊMICA

Gisele Rodrigues Atayde¹; Patrícia Graziela Pavanello²;

¹Mestranda em Engenharia de Produção – Universidade de São Paulo – USP –
giatayde27@gmail.com;

²Mestranda em Comunicação – Universidade Julio Mesquita – UNESP
patriciagpavanello@gmail.com;

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: ensino-aprendizagem; metodologia; gestão acadêmica; administração de empresas.

Introdução: A inovação nos processos de ensino-aprendizagem estão sendo utilizadas cada vez mais com o intuito de aprimorar as atividades de ensino. Paralelo a isso, tem-se um mercado exigindo habilidades e competências que um bacharel necessita possuir. Desta forma, ajustes acadêmicos na gestão escolar são usados a fim de dinamizar e possibilitar a melhor transmissão do conteúdo pedagógico, como também desenvolver meios alternativos para resolução de problemas e conflitos no processo de ensino. Este trabalho origina-se da experiência na atuação pedagógica tanto para a prospecção de alunos, quanto nas abordagens, procedimentos e métodos pedagógicos.

Objetivos: Demonstrar a importância da disciplina de metodologia científica, não somente para o desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso, mas para a construção efetiva das habilidades, competências e conhecimentos exigidos pela profissão.

Relevância do Estudo: A importância da pesquisa em qualquer área é absolutamente reconhecida, devendo ser comunicada, registrada e divulgada por canais competentes e de reconhecimento para a comunidade científica. Tendo em vista, que esse exercício tem a responsabilidade de proporcionar expansão de conhecimentos, experiências e até mesmo indagações/hipóteses. Importante lembrar que as atividades acadêmicas de nível superior mudaram significativamente nas últimas décadas, entendendo-as em cinco esferas, como apresenta Miller (1991 apud MENDONÇA et. al., 2017): ensino, pesquisa, extensão, orientação e administração. Segundo Severino (2014), o fraco desempenho do processo de ensino/aprendizagem no ensino superior brasileiro está relacionado com uma concepção teórica enviesada e uma postura prática equivocada que acredita que o conhecimento surge independentemente de uma construção técnico-científica efetiva. O ensino da metodologia científica não se resume ao cumprimento de normas, mas no preparo do aluno para o exercício da reflexão e rebuscamento da escrita, criando hábitos que poderão o acompanhar durante toda a sua vida como o interesse pela leitura, pensamento crítico e exercício da ética (FREITAS; SOBRAL, 2014). Assim, reforça-se a concepção sobre a importância do desenvolvimento de conteúdo de pesquisa e sua essencialidade na prática de ensino-aprendizagem, seja ela em qualquer nível escolar.

Materiais e métodos: A metodologia escolhida nesta pesquisa foi embasada no método dedutivo, sendo de natureza prática, qualitativa, exploratória com procedimento de pesquisa-ação. A fim de mensurar o impacto dos problemas relacionados ao desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso, foram utilizadas as ocorrências registradas pela coordenação vindas de alunos do último ano de Bacharelado em Administração, em fase de desenvolvimento do trabalho. Os dados foram tabulados gerando gráficos e tabelas dimensionando o número de ocorrências em doze grupos divididos para a construção do trabalho de conclusão se subdividindo em: dificuldades de Língua Portuguesa, regimento interno e/ou regras da ABNT.

Resultados e discussões: Foi possível observar que a Língua Portuguesa e as regras de ABNT estão presentes nas requisições e solicitações de apoio em quase todos os grupos, tendo também parte significativa questões de enrijecimento do regulamento interno. Diante disso, houve a necessidade de novas estratégias para apoiar os alunos e professores juntamente a soluções de curto prazo. Com base na quantidade de ocorrências, têm-se as Regras da ABNT e Língua Portuguesa somando oito ocorrências em cada uma delas considerando os grupos. Um dos possíveis motivos deste impacto deve-se a estrutura da disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso que dificulta o aprendizado sobre todos os elementos que compõem o trabalho. Além disso, complementa-se que não há a disciplina de Metodologia Científica, sendo seu conteúdo explorado nessa respectiva. A entrega do documento de aceite para aplicação de estudos de caso em empresas restringe aos alunos na escolha e utilização de outros métodos de pesquisa relevantes dentro das áreas contempladas pelo curso de Administração para criação de novos conhecimentos, dando um viés mais instrumental e operacional ao trabalho. O Regimento de 2017 discorre sobre as atividades e processos burocráticos que a instituição desenvolve para a consolidação do trabalho de conclusão de curso, apresentando sanções em relação a cada etapa e responsabilidades dos envolvidos. Há ainda dúvidas sobre quais prejudicam o eficaz andamento das partes constituintes do trabalho gerando capacitações e aperfeiçoamentos para facilitar e alinhar procedimentos. Também obteve-se a identificação da ausência de linhas de pesquisa que colaboram com a organização tanto da gestão quanto do docente, que irá se responsabilizar pelo desenvolvimento do grupo e do trabalho.

Conclusão: Pontos de gargalo e estresse para o desenvolvimento do trabalho de conclusão foram identificados e propostas de melhoria já foram visualizadas. O objetivo foi alcançado, no qual os resultados por meio das ocorrências ficaram claros, na dificuldade que há na absorção do conteúdo da disciplina. A inserção de linhas de pesquisa, a subdivisão de professores orientadores por elas precisa ser vista, como em paralelo, a inclusão da disciplina de metodologia científica ou do projeto integrado desenvolvendo as habilidades de ABNT, precisam ser inseridas desde o primeiro semestre. A pesquisa também abriu a possibilidade de um planejamento mais ousado para a estruturação de um núcleo de pesquisa. Essas prováveis alterações poderão conduzir a uma provável mensuração de avaliação sobre como as mudanças no processo de ensino-aprendizagem em metodologia científica norteadas por um regimento influenciam na qualidade e organização dos futuros trabalhos de pesquisa acadêmica.

Referências

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. **Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Administração.** Resolução nº1, de 2 de fevereiro de 2004.

FREITAS, Maria Aline Barbosa; SOBRAL, Ana Vlândia Cabral. **Metodologia Científica no curso de Administração: uma nova perspectiva didática.** Revista Gestão em Análise, v. 3, n. 1/2, p. 93-103, 2014.

MENDONÇA, J.R.C., PAIVA, K.C.M. PADILHA, M.A., BARBOSA, M.A.C. **Competências profissionais de professores do ensino superior no Brasil: proposta de um modelo integrado.** 2017. Disponível em: < <http://www.aforges.org/wp-content/uploads/2017/03/Mendonca-Jose-et-al-Brasil.pdf>>. Acesso: agosto/2017.

SANTOS, Antônio Raimundo. **Metodologia científica: a construção do conhecimento.** DP & A, 1999.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico.** Cortez Editora, 2014.

UMA BREVE REVISÃO SOBRE A MISSÃO DA ORGANIZAÇÃO

Luís Carlos Gonçalves¹; Kleber Luiz Nardoto Milaneze²; Marco Antonio Gandolfo Rodrigues³;

¹Mestre em Administração e professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB – lcg1954@hotmail.com

² Professor Dr. do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB administração@fibbauru.br;

³Professor do curso de Administração – Faculdades Integradas de Bauru – FIB prof.gandolfo@hotmail.com

Grupo de trabalho: ADMINISTRAÇÃO

Palavras-chave: Missão, estratégia, valores, planejamento.

Introdução: O estabelecimento de uma missão para a organização é entendido como aspecto fundamental para a formulação das estratégias e, conseqüentemente, para o processo de implementação e controle destas. Trata-se de questão amplamente discutida, e aceita, por profissionais e estudiosos de gestão estratégica.

Objetivos: Discutir acerca da relevância da missão da organização no processo de gestão estratégica.

Relevância do Estudo: Ao abordar a questão da definição da missão da organização, torna-se claro a importância desta no contexto da gestão estratégica. Apresentar conclusões a que chegaram diversos autores permitirá um enriquecimento das discussões e das análises sobre o tema.

Materiais e métodos: Pesquisa bibliográfica junto a renomados autores sobre o assunto. Conforme Cerco; Bervian, (2002), independente do tipo e área da pesquisa, supõe-se e exige-se uma pesquisa bibliográfica prévia, seja ela para o levantamento do estado da arte do tema, ou para a fundamentação teórica, justificando os limites e contribuição da própria pesquisa.

Resultados e discussões: A missão de uma organização deve ser entendida como o verdadeiro motivo de sua existência. Somente com a clara definição e comunicação da missão de uma organização, será possível seu correto posicionamento no mercado de atuação, tornando-se, dessa forma, um referencial fundamental para os gestores tomarem suas decisões. (SCHIMIDT, 2014)

Figueiredo e Caggiano (2017; pág. 9) definem a missão:

Missão significa finalidade, objetivo ou propósito básico e permanente da existência de uma empresa; está sempre ligada ao oferecimento de produtos e serviços para satisfação das necessidades do consumidor.

É necessário que a missão da empresa seja clarificada para seu melhor desempenho, assim como que as crenças e os valores dos principais executivos que compõem o sistema institucional da empresa sejam aceitos de modo geral por todos os que dela fazem parte.

A declaração de missão deve ser a mais precisa possível para que sirva de guia para todas as decisões de uma entidade. Para isso, ela deve representar, de forma a mais fidedigna possível, a vontade dos controladores da empresa. Se a declaração for vaga, ou se referir apenas a aspectos socialmente aceitáveis, distante dos objetivos reais da organização, pode levar a escolhas contrárias aos reais intentos que deveriam nortear as decisões dos dirigentes. Da mesma forma como as organizações têm grande inquietação no estabelecimento de seus produtos e serviços, para não suceder nenhum problema

operacional, também a missão deverá ser cuidadosamente determinada em termos amplos, objetivos e detalhados. Ou seja, deverá estar claramente definida. Na definição da missão, deverá ser evitado o uso de palavras ambíguas para que não aconteçam interpretações diferentes da real missão da organização.

Segundo Steiner (1997), missões cuidadosamente preparadas têm sido o fator de sucesso das empresas. Também se observa que missões que foram revisadas mudaram o rumo de empresas. Também, missões insatisfatoriamente formuladas resultaram em desgraça para algumas empresas.

Para Wright (2011), no nível empresarial, entretanto, a missão da organização é formulada em termos genéricos.

A compreensão clara da missão permitirá uma definição mais coerente dos rumos que uma organização deverá tomar para atingir seus objetivos. Dessa forma, as estratégias de ação poderão ser mais claras, levando-se em conta que toda organização bem administrada possui uma ou mais estratégias.

Conclusão: Definir a missão da organização é o aspecto fundamental no processo de formulação da estratégia, pois será o elemento delimitador no estabelecimento dos objetivos e das ações estratégicas que levarão ao atingimento destes.

Referências:

CERVO, A; L; BERVIAN, Pedro Alcino. **Metodologia científica**; 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

FIGUEIREDO, Sandra, CAGGIANO, Paulo Cesar. **Controladoria: teoria e Prática**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2017.

SCHMIDT, P., SANTOS, José Luiz dos, MARTINS, Marco Antonio dos Santos. **Manual de Controladoria**. –São Paulo: Atlas, 2014.

STEINER, George A. **Strategic Planning**. New York: Trade Paperback, 1997.

WRIGH, Peter, KROLL, Mark J. PARNELL, John. **Administração Estratégica: Conceitos**. 1ª ed. São Paulo, Atlas, 2011.

ECONOMIA DA EXPERIÊNCIA: EXPERIÊNCIA, UMA VARIÁVEL SUBJETIVA NA LÓGICA DO CONSUMO

Vinicius Pereira dos Santos¹

¹Professor do curso de Administração - Faculdades integradas de Bauru – FIB
vinicsantos@gmail.com

Grupo de Trabalho: Administração

Palavras-Chave: Economia, comportamento consumidor, economia da experiência, marketing.

Introdução: A economia da experiência é um tema relativamente novo para as ciências de gestão e ainda encontra certa resistência para suas inferências, pois representam o redesenho de oferta e formas de adição de valor para empresas que reconhecem a natureza de seus negócios.

Ao se distinguirem experiências de atividades de serviço e produções, abre-se uma série de possibilidades de reconhecimento de um mercado que se torna mais competitivo e comoditizado e a uma demanda cada vez mais exigente e menos fiel.

Objetivos: O objetivo deste trabalho é evidenciar aspectos relacionados a necessidade individual de cada consumidor em encontrar significados novos e exclusivos, neste caso experiências, relacionadas as práticas de consumo.

Relevância do Estudo: O perfil de consumo e a demanda dos consumidores estão mudando rapidamente. Cada vez mais fatores subjetivos e individuais compõe a lógica indissociável do mercado de que os consumidores aumentarão a demanda por produtos cada vez mais homogêneos.

Assim, se as qualidades técnicas e tecnologias estiverem cada vez mais equiparadas entre todas as marcas saber o que diferenciará, produtos tão homogêneos, no ato da escolha do consumidor torna-se condição relevante à sobrevivência da marca.

Materiais e Métodos: Para a elaboração deste trabalho foram realizadas pesquisa em fontes bibliográfica.

Resultados e discussões: Além de adquirir um bom produto e usufruir de bons serviços, o consumidor está refinando cada vez mais o seu comportamento e sua decisão de compra por meio de informações cada vez mais acessíveis e compartilhadas pelos meios digitais, esse fator leva o consumidor a desejar produtos e serviços que o levem a vivenciar novas experiências que transformem seu modo de vida.

Em 1999, com a publicação do livro A sociedade dos sonhos, de Rolf Jensen, e o estudo Economia da Experiência, de James Gilmore e Joseph Pine, uma nova variável foi incluída na maneira como a demanda do consumidor era percebida: a experiência provocada pelo consumo do bem ou do serviço.

Jensen demonstra um fenômeno comportamental de novas necessidades e tendências de mercado, nas quais a variável emocional assume uma postura decisiva na lógica de consumo, o que leva a uma mudança no paradigma da produção e da oferta de serviço.

Segundo o autor, produtos e serviços deverão se adaptar às exigências dos “desejos do coração” e não mais às lógicas e racionais das demandas do pensamento do consumidor.

Gilmore e Pine em seu estudo apontaram que a oferta deverá priorizar a “promoção e venda de experiências únicas” e “emoções memoráveis para os consumidores em geral”, a fim de satisfazer as novas tendências da demanda.

Os consumidores querem vivenciar experiências novas em comparação a produtos e serviços adquiridos anteriormente. Segundo Philip Kotler, este fenômeno pode ser classificado como o “marketing do espírito humano”, onde, para as necessidades subjetivas e individualizadas de cada consumidor, uma marca emprega transformações em seus

produtos a fim de revesti-lo de características que satisfaça as individualidades do espírito de seus consumidores.

O termo Economia da Experiência tem guiado as empresas a criarem produtos e serviços que causem satisfação, confiança e que marque na memória do consumidor.

No Brasil, a Economia da Experiência está no início, a maioria de nossas empresas ainda estão preocupadas em produzir e em prestar serviços inovadores que causem uma nova vivência ao cliente, mas a preocupação com a qualidade do atendimento aos consumidores, ou seja, o desenvolvimento de colaboradores para proporcionarem atendimentos atrativos e engajados na promoção da experiência do consumidor, ainda é pequeno.

Conclusão: Podemos nos orientar pelas palavras de Philip Kotler: “A qualidade tem um impacto direto no desempenho do produto ou do serviço e, consiste como a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço com capacidade de satisfazer as necessidades do cliente. Sendo que a qualidade começa com as necessidades do cliente e termina com a satisfação do cliente”.

Mas, afinal, em que devem consistir as experiências para que obtenham valor econômico efetivo?

É possível que a resposta para esta questão deva considerar duas variáveis: “experiências são sonhos que necessitam ser materializados” (Pine e Gilmore.2008), e “histórias que necessitam ser vividas...” (Jensen. 1999). O primeiro se refere aos bens à serem consumidos e o segundo aos serviços.

Assim, como em qualquer outra proposta acadêmica, o conceito de experiência e, conseqüentemente, de transformações poderá ser criticado ou apoiado, mas de nenhuma forma será comoditizado, pois considerando que o comércio como um todo depende de escolhas. A “economia da experiência” continuará com seus desdobramentos e, naturalmente, evoluirá para as transformações.

Mas uma coisa já é certa, o consumidor não está mais tão preocupado com o preço do produto em si, mas sim com sua própria percepção de valor.

Referencia Bibliográfica:

PINE, B. Joseph. e GILMORE, James H. **The experience economy: work is theatre & every business a stage.** Boston: Harvard Business School, 1999

KOTLER, Philip. KARTAJAYA, Hermawan. SETIAWAN, Iwan. **Marketing 3.0.** Ed. Campus. Rio de Janeiro. 2010.

JENSEN, R. **The Dream Society: How The Coming Shift From Information to Imagination Will Transform Your Business,** New York: McGraw-Hill, 1999

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede,** São Paulo: Paz e Terra, 2001

PINE, B. Joseph. e GILMORE, James H. **Autenticidade: Tudo o que os consumidores realmente querem.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. Tradução Cristina Yamagami.

A GESTÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIOS PARA A EXCELÊNCIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Ana Beatriz Cardoso Inácio¹; Walessa Fernandes Rubim²; Carlos Henrique Carobino³

¹ Aluna do Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Empresarial nas Faculdades Integradas de Bauru – FIB anabeatriz.inacio@gmail.com

² Aluna do Curso de Pós-graduação Lato Sensu em Gestão Empresarial nas Faculdades Integradas de Bauru – FIB walessafernandes@bol.com.br

³ Professor Mestre do Curso de Pós-graduação Lato Sensu Gestão Empresarial nas Faculdades Integradas de Bauru – FIB carobino@bol.com.br

Palavras-chave: Atendimento; atender; excelência; fidelização de cliente.

Introdução: O mercado atual está cada vez mais competitivo, fazendo com que as empresas busquem novas alternativas para fidelizar seus clientes. A excelência no atendimento ao cliente é uma das saídas mais eficazes para se alcançar este resultado, porém, muitas empresas se dedicam a contratar e capacitar apenas os profissionais envolvidos na linha de frente do atendimento, sem levar em consideração que para alcançar o objetivo deve-se trabalhar a gestão de processos da empresa, envolvendo todos os seus colaboradores.

Objetivos: demonstrar a importância de envolver todos os colaboradores no processo de atendimento ao cliente, que possui a gestão do conhecimento e os processos de negócios como pilares da qualificação do atendimento.

Relevância do Estudo: Encaminhar os gestores em geral para a reflexão sobre a necessidade de conhecerem os mecanismos que devem ser trabalhados para o desenvolvimento dos processos de atendimento de excelência ao cliente.

Materiais e métodos: Utilizou-se da revisão bibliográfica e da pesquisa documental, que de acordo com Gil (1999) é desenvolvida a partir de material já elaborado, livros, artigos científicos. A pesquisa documental foi apoiada em princípios metodológicos que conforme Lakatos; Marconi(2006) seguem os mesmos passos da pesquisa bibliográfica,

Resultados e discussões: Deal (1996) afirma que "o bom atendimento ao cliente exige que se dê atenção a todos os elos do sistema interno de transações, cujo resultado final são os produtos ou serviços acabados. Lacombe (2012) descreve que "Atender bem é essencial para iniciar o processo de satisfação e fidelização do cliente, e isso envolve todas as etapas do processo de trabalho, seja para produto ou serviço de uma empresa "lembre-se de que as pessoas são leais a uma empresa porque sentem que são bem tratadas, que seu dinheiro é valorizado, e que elas estão psicologicamente ou fisicamente relacionadas aos negócios" e "estabeleça um relacionamento pessoal com seus clientes para manter a lealdade, e eles continuarão a realizar negócios com você".

Ferreira (2010, p. 189) explica que conhecimento é como "ato ou efeito de conhecer. Informação ou noção adquiridas pelo estudo ou pela experiência. Consciência de si mesmo". Chiavenato (2008, p. 398) nessa mesma linha se manifesta sobre o mesmo tema quando ensina que a Gestão do Conhecimento refere-se "à criação, identificação, integração, recuperação, compartilhamento e utilização do conhecimento dentro da empresa".

Nessa mesma linha esse mesmo autor conclui que para se obter a satisfação do cliente, as empresas devem primeiramente investir na satisfação de seu cliente interno, começando por estabelecer uma cultura e um clima organizacional positivo e trabalhar as gestões de conhecimento e de processo, com isso sua equipe estará motivada e preparada para atender com excelência.

Conclusão: Oferecer ambiente e condições favoráveis de trabalho à toda equipe, informar as responsabilidades que cada colaborador tem na capacitação e manutenção de clientes, e envolver todos nas tarefas de servir e atender, é essencial para que os processos de negócios desenvolvidos para alcançar a satisfação do cliente, sejam realizados com excelência e sirva como diferencial no atendimento aos clientes..

O presente estudo permite por fim, propor que as empresas em geral definam metas para melhorias, utilizando-se de ferramentas como o ciclo PDCA, matriz GUT e do gráfico de Ishikawa, oportunizando ciclos de treinamento e desenvolvimento para os colaboradores, para que aprendam sobre a empresa bem como os serviços prestados e consigam posicionar-se a responder prontamente aos questionamentos de seus clientes fidelizados.

Referências

DEAL, T. E. **Como administrar a organização dos bastidores**. São Paulo: Nobel, 1996.

CHIAVENTO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FERREIRA, A. B. de H. **Mini Aurélio: o dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Positivo, 2010.

GIL, A.C. métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 4ª edição. São Paulo: Atlas S.A., 2006.

LACOMBE, F. J. M. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva, 2012.