

SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE SOCIAL ARTIGOS BRASILEIROS



Editora Poisson

VOLUME
03

ORGANIZADOR
JOSÉ HENRIQUE PORTO SILVEIRA

Darly Fernando Andrade
(organizador)

Sustentabilidade e Responsabilidade Social
Volume 3

1ª Edição

Belo Horizonte
Poisson
2017

Editor Chefe: Dr. Darly Fernando Andrade

Conselho Editorial

Dr. Antônio Artur de Souza – Universidade Federal de Minas Gerais
Dra. Cacilda Nacur Lorentz – Universidade do Estado de Minas Gerais
Dr. José Eduardo Ferreira Lopes – Universidade Federal de Uberlândia
Dr. Otaviano Francisco Neves – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais
Dr. Luiz Cláudio de Lima – Universidade FUMEC
Dr. Nelson Ferreira Filho – Faculdades Kennedy

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S587s

Sustentabilidade e Responsabilidade

Social- Volume 3/ Organizador José

Henrique Porto Silveira- Belo

Horizonte - MG: Poisson, 2017

258p

Formato: PDF

ISBN: 978-85-93729-11-9

DOI: 10.5935/978-85-93729-11-9.2017B001

Modo de acesso: World Wide

Web Inclui bibliografia

**1. Gestão 2. Metodologia I. Silveira,
José Henrique Porto II. Título**

CDD-658.8

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

www.poisson.com.br

contato@poisson.com.br

SUMÁRIO

Capítulo 1 - Sustentabilidade organizacional: Desafio dos gestores frente às questões ambientais.....	06
Capítulo 2 - Gerenciamento de resíduos de serviços de saúde e viabilidade da reciclagem de radiografias.....	16
Capítulo 3 - Estudo da gestão da qualidade na produção de serviços de intermediação financeira.....	25
Capítulo 4 - Estratégias de desenvolvimento sustentável: um estudo na Universidade Estadual do Centro-Oeste.....	36
Capítulo 5 - A implantação do gerenciamento de processos de TIC sob a perspectiva dos colaboradores.....	49
Capítulo 6 - A relevância do uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) nos projetos de extensão sediados na UNESP campus deTupã.....	58
Capítulo 7 - Nova abordagem no reconhecimento de receitas e despesas ambientais atendendo a legislação e evidenciando a sustentabilidade e imagem empresarial.....	69
Capítulo 8 - O programa nacional de alimentação escolar (PNAE) como instrumento de promoção do desenvolvimento sustentável da agricultura familiar.....	80
Capítulo 9 - Impactos socioambientais no processo de extração e transporte da argila em indústrias de cerâmica vermelha.....	92
Capítulo 10 - A sustentabilidade da agricultura orgânica familiar: o caso dos associados à cooperativa de produtores orgânicos de Poema - PR.....	104

CAPÍTULO 3

ESTUDO DA GESTÃO DA QUALIDADE NA PRODUÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERMEDIÇÃO FINANCEIRA

Carolina Pante

Ivan Carlos Ferreira

Flávio de São Pedro Filho

Carolina Yukari Veludo Watanabe

Resumo: As estruturas portovelhenses carecem de reorganização. Esta tarefa trata sobre estudo da gestão da qualidade na produção de serviços de intermediação financeira de empresa situada na municipalidade de Porto Velho, capital do Estado de Rondônia. Tem base nas Teorias Clássica e Contingencial, reunidos conceitos de gestão da qualidade com foco no Ciclo PDCA como vem sendo tratado em Silva e Sartori (2014). Tem por objetivo geral estudar a qualidade dos serviços prestados por uma empresa terceirizada do ramo financeiro; e com objetivos específicos descrever os dois principais processos utilizados pela empresa alcançar os seus resultados (1), levantar as ferramentas capazes de promover a qualidade total nos resultados em estudos (2) e propor a inovação recomendada considerando os processos tratados neste estudo (3). O preparo seguiu pelo método de Estudo de Caso como recomendam em Furasté (2006), Vergara (2006) Lakatos e Marconi (2003); e como procedimentos aplicou-se visita in situ, entrevistas, observação, coleta e seleção de dados e outros requeridos pelo método. Como resultados têm que a empresa utiliza da atualização dos profissionais e a ética como características fundamentais para manter a empresa sempre em busca dos resultados desejados; a empresa utiliza de ferramentas do ciclo PDCA para a obtenção da qualidade gerencial, pela perfeição do atendimento, fidelização do cliente e inovação requerida. A previsão é a nova performance organizacional em face a melhoria nos produtos ofertados mediante técnicas diferenciadas em face da concorrência. Este estudo interessa aos envolvidos com decisão bem como aos demais que buscam excelência de desempenho organizacional

Palavras Chave: Administração. Inovação. Produção. Qualidade

1. INTRODUÇÃO

Esta tarefa trata sobre estudo da gestão da qualidade na produção de serviços de intermediação financeira em uma empresa situada na municipalidade de Porto Velho, capital do Estado de Rondônia. Os dados foram coletados através de uma pesquisa de campo, em posse dos mesmos, foi possível realizar as análises desejadas e por meio desses resultados e dos métodos utilizados pela empresa estudada foi possível confrontar com as teorias discutidas no referencial teórico e os objetivos pré-estabelecidos e ao final deste estudo têm-se uma proposta de inovação ajustado a realidade da organização com a finalidade de melhorar a qualidade de atendimento oferecida ao cliente e a satisfação do mesmo e da corporação. O objetivo geral deste trabalho é estudar a qualidade dos serviços prestados por uma empresa terceirizada do ramo financeiro; para que tal objetivo seja atendido foi designado como objetivos específicos descrever os dois principais processos utilizados pela empresa alcançar os seus resultados (1), levantar as ferramentas capazes de promover a qualidade total nos resultados em estudos (2), e propor a inovação recomendada considerando os processos tratados neste estudo (3).

2. REVISÃO TEÓRICO-CONCEITUAL

A gestão da qualidade está baseada sob a ótica de duas outras teorias, a primeira é a Teoria da Administração Clássica e a segunda a Teoria da Contingência. Conforme o pensamento de Fagundes et al (2010), a Teoria Clássica da administração está caracterizada pela ênfase na estrutura que a organização deve possuir para ser eficiente. Com isso, as empresas necessitavam obter cada vez mais rendimento de recursos disponíveis surgindo a necessidade de aumentar a eficiência e a competência das organizações para evitar desperdícios e a economia da mão de obra, surgindo assim a necessidade da qualidade dos produtos. Já a teoria da contingência é tratada como um ajuste da organização de acordo com as necessidades do ambiente interno e externo das empresas.

Conforme Salgado et al (2013), a Gestão da Qualidade Total está voltada para a satisfação do cliente, alcance de alta produtividade e reduzir custos tendo um total controle dos processos utilizados para levar os

produtos até o cliente, surgindo assim a necessidade do surgimento de métodos mais específicos de qualidade para aplicar nas organizações surgindo as normas de padrão de qualidade ISO 9000.

Quanto ao levantamento apropriado da Teoria Contingencial, foi encontrado o conceito de Matos & Pires (2012). Para este autor, a Teoria Contingencial é uma abordagem que visa estudar e compreender o comportamento das organizações, especialmente, diante das contingências ou adversidades que a mesma pode enfrentar e os mecanismos ou ferramentas para tal realidade. Essa teoria foi contrária a Teoria Clássica já que seus precursores não acreditam na existência de apenas uma única possibilidade de resolução das dificuldades para as mais diversas empresas. A Teoria ainda é dotada de flexibilidade, descentralização e desburocratização e se adapta melhor em situações e condições instáveis de modo a privilegiar a análise tecnológica visando à reorganização do trabalho. As contingências reconhecem os fatores que podem interferir nas organizações e nas relações funcionais.

Conforme o pensamento de Oliveira et al (2014) a teoria das contingências defende que os resultados de uma organização são as consequências de um ajuste ou combinação entre dois ou mais fatores, sendo um ajuste de componentes das organizações de modo que as dificuldades possam ser corrigidas e transformem o desempenho das mesmas. Alguns fatores serão analisados para tal transformação, podendo ser eles: ambiente, tamanho da organização, estratégia e tecnologia. Essas circunstâncias (contingências) se relacionam com as características das empresas e, especialmente, com a estrutura organizacional da mesma de modo que cada uma possui aspectos semelhantes.

Para o pensamento de Silva (2014) a teoria ou abordagem contingencial abandona a ideia de que exista apenas um único tipo de controle capaz de trazer benefícios potenciais para a empresa, essa perspectiva ajudaria ao crescimento e desenvolvimento tanto das organizações bem como das pessoas que atuam nas mesmas. Essas são percebidas como sistemas abertos que precisam readaptar-se constantemente de modo a manter ou melhorar seu desempenho, não

existindo a melhor maneira ou forma de organização, as tarefas e o ambiente interferem diretamente nesse processo. E nesse sentido, para que as estratégias a serem desempenhadas pela empresa possam ser efetivas elas precisam ser adequar a realidade bem como ao ambiente de inserção.

2.1 TEORIA DO DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE SHUMPETER

As teorias Schumpeterianas são tratadas diversos autores considerados nesta tarefa. De acordo com Maia (2012), o enfoque deste modelo está tanto no aumento da produção quanto na evolução do sistema capitalista. Com essa concepção, Schumpeter unifica o pensamento de inovação de novos produtos, aos métodos de produção, com as novas estruturas empresariais e as novas fontes de oferta e a exploração de novos mercados, sendo resultados novas combinações dos fatores existentes. As empresas não necessitam criar novos produtos ou utilizar novas técnicas diferentes da concorrência para serem inovadoras e assim superar as outras organizações. Recomenda-se aos gestores empresariais modificar a forma de administrar os recursos existentes, e a criatividade é um recurso para tal providência. Adotando esta prática, o gerente encontrará aderência na dinâmica de mercado, mediante atração da clientela, como recomenda, Dewes et al. (2011); Este pesquisador conceitua inovação como novo produto ou nova forma de utilizá-lo ou produzi-lo por meio de novos atributos de produção, em que os resultados sejam encontrados de forma concreta.

Busca em Costa (2011) indica que as inovações geram mudanças, ocasionando diversas formas de adequação aos meios de produção disponíveis na empresa. Com essas mudanças na organização, podem proporcionar novos mecanismos de gestão tais como novos métodos de produção, abertura de mercado interno e externo, conquista de outras fontes de matérias-primas ou de uma mudança na estrutura organizacional. O resultado dependerá da evolução frequente das mudanças.

2.2 CONCEITOS SOBRE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS EM LITERATURAS DISPONÍVEIS

Para fins deste trabalho será focalizada a Teoria da Contingência, por ser uma teoria que trata nos cenários internos e externos empresariais. A literatura sobre os processos indica que os gestores obtêm clara compreensão da eficácia na satisfação dos clientes; para isso eles dependem da visão de processos. O resultado da análise desses processos proporciona reduções de custos; isso decorre da quebra de paradigmas positivamente mediante integração de esforços. A organização orientada por processos não pode haver trabalho individual e voltado para tarefas.

Os processos valorizam o trabalho por equipe onde há cooperação, a vontade de fazer o melhor com responsabilidade individual. Como no ditado popular: “vestir a camisa da empresa”. De acordo com Silva (2014), os processos organizacionais têm a finalidade de transformar, montar, manipular e processar insumos de inputs a outputs tendo como objetivo final a satisfação do cliente. Devemos lembrar que conforme as competências específicas da empresa são os processos que fazem a diferença de ser o melhor no mercado dentro da acirrada concorrência. Para a sobrevivência a empresa mantém o foco em seus processos tendo a intenção de obtenção de melhores resultados com a consequência de gerar valores para os seus clientes.

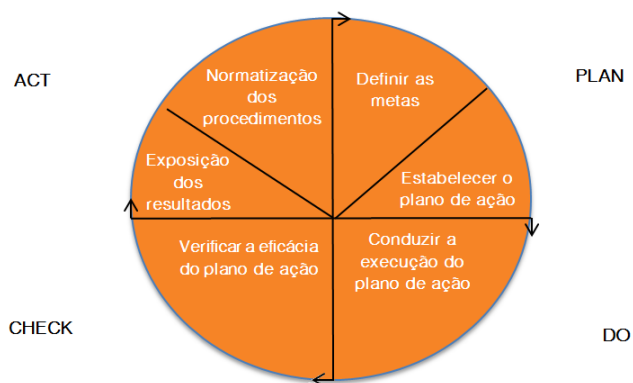
2.3 CONCEITOS SOBRE QUALIDADE TOTAL

De acordo com Souza e Demétrio (2010), o Ciclo PDCA foi idealizado por Walter A. Shewarth; segundo o autor o ciclo foi mais tarde publicado e aplicado por Deming, um dos propagadores desse método de análise da gestão da qualidade. O Ciclo surge como direcionador da tecnologia conhecida como TQC (Total Quality Control), uma ferramenta que representava o ciclo de gerenciamento da atividade de gestão da qualidade total. Levantamento em Domingues (2011), indica que o sistema de gestão da qualidade total possui cinco ferramentas básicas mais conhecidas que são

o ciclo PDCA, o Diagrama de Pareto, Fluxogramas, Brainstorming e o Programa 5S, e no presente trabalho será discorrido sobre o ciclo PDCA, deixando clara a existência de outras ferramentas utilizadas.

O Ciclo PDCA, segundo Silva e Sartori (2014) é o conjunto de ações em sequência dada pela ordem pré-estabelecida pelas letras que constitui a sigla: P (plan ou planejar), D (do ou fazer), C (check ou verificar) e A (act ou agir). Os autores apresentam o significado do ciclo PDCA, o P (planejar) sendo uma etapa em que as deficiências e falhas da organização são identificadas analisando esses pontos e traçando um plano de ação. Detectado esses pontos partimos para a próxima etapa que é o D (fazer), que tem o objetivo de colocar o plano de ação em execução juntamente com todos os envolvidos. Após esta etapa iremos para o C (checar), nesta fase ocorrerá a avaliação das ações realizadas nas etapas anteriores, averiguando se as deficiências foram corrigidas, sempre tendo o cuidado de avaliar quais efeitos essas medidas trouxeram, e se o plano não estiver surtindo o efeito esperado, deve voltar para a fase do planejamento. E por último e não menos importante temos o A (agir), nesta fase as ideias e mudanças realizadas nas fases anteriores são normatizadas e expõem-se os resultados para a organização. E quando necessário o ciclo deve ser continuado, ou seja, voltar a etapa do planejamento e fazer as devidas alterações. A Figura 1 irá ilustrar como acontecem os processos do ciclo PDCA.

Figura 1: Processo do Ciclo PDCA



Fonte: Autores baseado em Silva e Sartori (2014)

Nascimento (2011) nos mostra a importância da análise do Ciclo PDCA por ser uma ferramenta altamente dinâmica e nos proporciona uma tomada de decisão rápida pois, a conclusão de uma volta no ciclo nos oferece o início do próximo ciclo, seguindo um espírito de melhoria de qualidade contínua. Sendo assim, o processo um novo processo de mudança poderá ser iniciado. No Quadro 1, será descrito os processos que envolvem o ciclo PDCA.

Quadro 1: Desenvolvimentos dos Procedimentos Apresentando na Teoria

Processos do Ciclo PDCA	Desenvolvimento dos Procedimentos
1. Definir as Metas	Nessa etapa os problemas são identificados através das ferramentas da qualidade, brainstorming, matriz CGU, diagrama de Pareto entre outras formas.
2. Estabelecer Plano de Ação	Traçar um plano de ação a partir dos problemas encontrados solucionando com as ferramentas que possuem em literatura.
3. Conduzir a execução do plano de ação	Dirigir e acompanhar a realização do plano de ação, para que falhas possam ser identificadas e sanadas de acordo com as necessidades.
4. Verificar a eficácia do plano de ação	Conferir e examinar as atividades realizadas no decorrer dos passos anteriores, caso não esteja ocorrendo de forma correta é necessário começar novamente o ciclo.
5. Exposição dos Resultados	Quando a fase de verificação ocorre de maneira adequada, a exposição dos resultados acontecerá através de gráficos, tabelas e diagramas.
6. Padronização dos Procedimentos	Após todos os procedimentos acontecerem de acordo com as necessidades padronização e uniformização dos procedimentos é realizado.

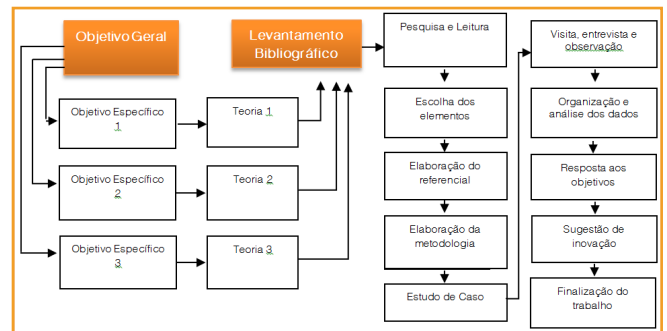
Fonte: Elaborado pelos autores

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Caracterizar o desenho de uma pesquisa é considerar como será o andamento da mesma, nas suas relações, aprofundamentos e consequências para o meio acadêmico. Levantamento em Furasté (2006), Vergara (2006) Lakatos e Marconi (2003) oferecem subsídios proficientes sobre tipificação de pesquisa qualitativa, como aquelas resultantes de Estudo de Caso. Nesta tipologia de investigação de natureza qualitativa, se procedem a leitura em obras publicadas; aqui ingressam busca e seleção de temas em livros, artigos e outras publicações oriundas de pesquisa obtidas em outras fontes; também de providencia a busca entre materiais virtuais ou impressos correlacionados à temática do trabalho em questão. Ainda pode ser considerada como sendo um estudo desenvolvido diante das publicações em livros, revistas, jornais ou demais redes que possam integrar o conhecimento científico. Nesse sentido, a depender do tipo de documento ou material utilizado há uma manipulação e um tratamento diferente de acordo com a especificidade de cada instrumento.

De acordo com Gil (2008), a pesquisa ainda foi considerada do tipo de campo, já que foi realizada fora dos espaços acadêmicos, sendo desenvolvida em uma empresa do ramo financeiro e porque procura aprofundar um determinado conhecimento a fim de fornecer explicações e interpretações diante de um fenômeno específico. A empresa estudada tem em seu ramo de atuação na área de crédito bancário para servidores públicos e aposentados e pensionistas, e está localizada no município de Porto Velho. A pesquisa teve como instrumental de coletas de dados uma entrevista previamente elaborada com o intuito de obter as informações necessárias para o estudo realizado. Deste modo, após a coleta desses dados os mesmos serão devidamente analisados e transformados em informações, sendo organizados e sintetizados para que as correlações entre as informações encontradas com os objetivos traçados no início deste trabalho possam ser encontradas, para assim chegarmos as conclusões desta pesquisa. A Figura 2 demonstra como será realizada a sequência deste estudo.

Figura 2: Procedimentos metodológicos



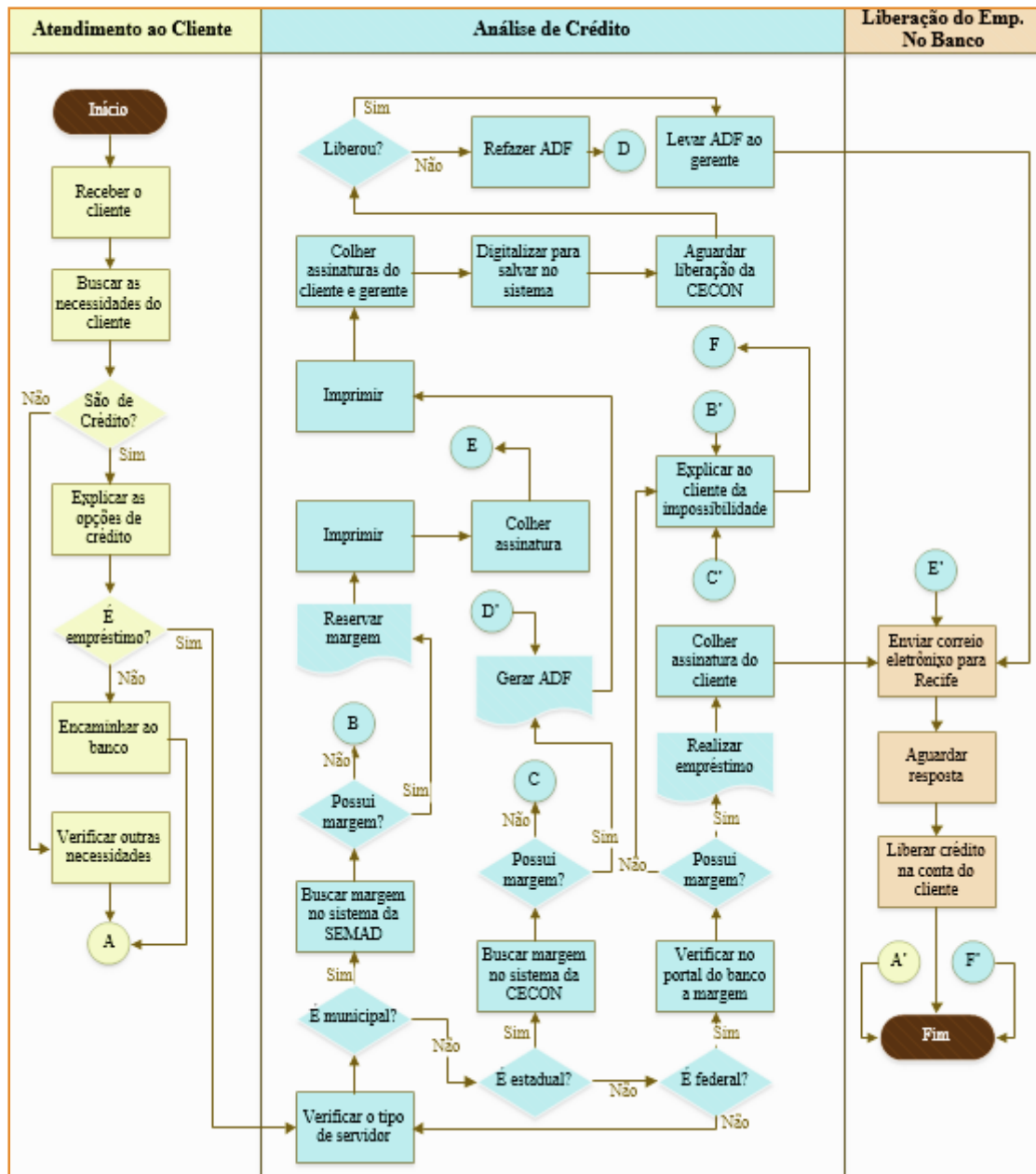
Fonte: Elaborado pelos autores

De acordo com Meirinho e Osório (2010), o estudo de caso transmite as características de investigação qualitativa baseando-se pela lógica que guia as sucessivas etapas de recolha, análise e interpretação das informações e métodos qualitativos, com a peculiaridade de que o propósito da investigação é o estudo intensivo de um ou poucos casos.

4. ESTUDO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EM UMA EMPRESA TERCEIRIZADA DO RAMO FINANCEIRO

Esta pesquisa foi desenvolvida em uma empresa terceirizada do banco mais antigo do Brasil, que atua no mercado há aproximadamente seis anos. Os clientes são atraídos pela proposta de facilidade e praticidade de crédito consignado para servidores públicos, aposentados e pensionistas. O processo de atendimento ao cliente acontece em três etapas distintas: recepção ao cliente (1); análise do cadastro (2); e, liberação do empréstimo no banco. Na Figura 3 é apresentado o fluxograma das etapas no processo de atendimento na empresa pesquisada:

Figura 3: Fluxogramas das etapas no processo de atendimento



Fonte: Elaborado pelos autores

Desse modo, podemos observar que no fluxograma apresentado acima, encontramos todos os procedimentos realizados pela organização, de tal forma, é possível observar que são atividades

simples, porém que requerem atenção por tratar de dados bancários, desconto em folha dos servidores e transferência de crédito. No Quadro 2, será possível compreender melhor o fluxograma apresentado.

Quadro 2: Processo de atendimento ao cliente

Etapas do atendimento	Descritiva do processo
1. Atendimento ao cliente	Na etapa de atendimento ao cliente é realizada a compreensão das necessidades do cliente, em caso de buscas por tipos de crédito lhe é explicado e orientado caso o cliente deseje realizado o empréstimo o colaborador atenderá sua necessidade de acordo com as possibilidades existente, caso sejam outras situações requeridas será encaminhado para os gerentes ou outros atendentes, buscando atender da melhor forma e com a melhor qualidade no atendimento.
2. Análise de crédito	Nesta etapa será observada a possibilidade de contratação de crédito por parte do cliente, sendo necessário observar a qual esfera pública o servidor está inserido, pois para a realização do empréstimo essa característica é fundamental para que os procedimentos sejam realizados de maneira correta e assim a satisfação das necessidades almejadas.
3. Liberação de Empréstimo no Banco	E por fim, após a realização adequada dos procedimentos, coletas de assinatura e liberação pelos órgãos competentes fica a cargo do banco receber esses documentos enviar correio eletrônico para a unidade responsável e quando autorizado realizar o pagamento do crédito na conta do servidor, tornando assim os procedimentos claro e coesos obtendo a satisfação e a fidelização do cliente.

Fonte: Elaborado pelos autores

A etapa de recepção ao cliente busca entender suas necessidades para tentar supri-las; considera-se que será possível satisfazer as expectativas dos mesmos, ultrapassando os possíveis fatores alheios à vontade dos funcionários. Aqui os promotores do negócio tentarão compreender os anseios do recepcionado, ou esclarecer os de negativa da sua busca. A segunda fase se refere à análise de crédito; aqui é realizado o estudo da capacidade de concessão de crédito ao interessado, o que exige cumprimento das políticas oferecidas pelo agente financeiro, e verificar as possibilidades da realização do empréstimo pretendido pelo cliente. Na última fase se refere à finalização do consignado, que compreende, quando o empréstimo é oficializado em conformidade; os documentos são encaminhados ao gerente da unidade para coleta de sua autorização e assinatura; por fim toda a documentação gerada segue para a unidade superior que autoriza a transferência do valor em dinheiro para a conta do cliente.

4.1 DESCRITIVA DOS PRINCIPAIS PROCESSOS UTILIZADOS PELA EMPRESA PARA ALCANÇAR OS SEUS RESULTADOS

Os dois processos principais a serem descrito aqui são os relativos ao atendimento ao cliente e o de liberação de crédito junto ao agente financeiro. No que se refere aos principais processos utilizados

pela empresa na busca em alcançar seus resultados tem-se que a mesma afirmou que “para manter a qualidade dos serviços a empresa busca manter seus colaboradores sempre atualizados com as regras do mercado financeiro e coloca sempre a ética como o pilar da sua estrutura. Ou seja, a empresa se utiliza do termo qualidade de forma sinônima de atualização, de inovação nas suas atividades.

4.2 LEVANTAMENTO SOBRE AS FERRAMENTAS CAPAZES DE PROMOVER A QUALIDADE TOTAL NOS RESULTADOS EM ESTUDOS

Para o levantamento considerado nesta seção será adotado o Ciclo PDCA conforme tratado na revisão teórica. O estudo indica que esta ferramenta é utilizada de forma insuficiente na empresa em estudo, o que reflete nos resultados da qualidade total pretendida. Observa-se que é utilizado alguns mecanismos de motivação entre os colaboradores, como se demonstra no Quadro 3 a seguir.

Quadro 3: Mecanismos de motivação apresentados pela empresa

Mecanismos de motivação	Como são realizados os processos
1. Cronograma	Serve para organizar e dinamizar o quadro de viagens dos supervisores para o interior, reuniões e treinamentos.
2. Palestras	São realizadas para que o colaborador esteja atualizado com os padrões de atendimento ao cliente que é solicitado pelo banco.
3. Treinamentos Operacionais	São referentes às mudanças no sistema ou nas políticas de crédito.
4. Treinamentos Motivacionais	É utilizado para melhorar o ambiente de trabalho entre os colaboradores.
5. Reuniões Periódicas	São realizadas periodicamente para alinhar os pensamentos da organização com os dos colaboradores buscando assim fechar lacunas existentes.
6. Tabelas para análise de dados	São usadas para analisar a produção individual dos promotores e a produção geral da equipe na qual está inserido.
7. Utilização de gráficos	É utilizado para analisar o ritmo de produção das equipes durante determinando período e verificar quais lugares precisam uma atenção diferenciada.
8. Incentivos	É realizado através de bonificações pelas produções e quando atinge a meta estabelecida recebe bonificação extra por colocação no ranking geral.
9. Promoções	Ocorrem esporadicamente de acordo com as promoções que o banco fornece a nível nacional.
10. Prêmios	São realizados a cada seis meses para aqueles promotores que alcançam as metas estabelecidas para o determinado período.

Fonte: Elaborado pelos autores

Teoricamente o Ciclo PDCA está baseado em quatro pilares que são: planejamento, execução, checagem e ação. Na presente empresa observa-se que alguns mecanismos como planejamentos das ações acontecem através de reuniões periódicas com os diretores e supervisores das equipes definindo metas e plano de ação para solucionar problemas oriundos

do dia-a-dia organizacional, tendo dessa forma como encontrar as deficiências e as falhas traçando, assim, um plano de ação eficaz de acordo com cada problema identificado. No Quadro 4, estão os elementos operacionais obtidos em face do levantamento neste estudo.

Quadro 4: Pilares do Ciclo PDCA

Pilares do ciclo PDCA	Aplicabilidade na Organização
1. Planejamento	Realização de reuniões semanais, quinzenais e mensais, definição de metas semanais e mensais para promotores e supervisores, planos de ação para solucionar os problemas oriundos do dia-a-dia e a colaboração dos funcionários com opiniões e sugestões para tornar a organização mais coesão permitindo a satisfação dos funcionários e gestores.
2. Execução	Acontece através de treinamentos, porém, nem sempre esses treinamentos são bem absorvidos pelos promotores visualizando a necessidade de realizações constantes de treinamentos com determinados profissionais. E observa-se a busca pelo esclarecimento das informações da melhor forma possível.
3. Checagem	Nessa fase, existe o interesse por parte da organização em buscar solucionar e acompanhar a resolução do plano de ação estabelecido, porém, observa-se que essa etapa não é bem realizada por parte da organização por motivos alheios a esta pesquisa.
4. Ação	A comunicação acontece de forma eficaz porém nessa fase ainda existem muitos ruídos durante a realização dos procedimentos e tomada de decisão, dessa forma não acontecendo a padronização dos procedimentos, sendo necessário realizar medidas corretivas.

Fonte: Elaborado pelos autores

Dentro do ambiente organizacional é necessário realizar mudanças visando a qualidade dos serviços. De acordo com a empresa pesquisada toda mudança que visa a qualidade nos serviços é informada para os colaboradores através de boletins informativos, reuniões gerais e também é utilizada a tecnologia existente para que tais informações atinjam a todos os colaboradores. Existindo assim o interesse por parte da empresa em verificar se as ações projetadas no planejamento estão acontecendo de maneira adequada.

Quanto ao controle da qualidade dos serviços encontramos como principal medida a motivação por parte dos supervisores em manter os promotores de suas respectivas equipes sempre informados com as mudanças do mercado financeiro e estando sempre dispostos a motivar os colaboradores da melhor forma possível e tendo assim a satisfação do cliente.

Quanto a retroalimentação das ações corrigidas com vista a manter a qualidade dos serviços prestados e mantendo o lucro da empresa não foi possível identificar medidas corretivas claras e efetivas. É possível identificar apenas que a empresa se preocupa em evitar que ações que negativas e que tragam prejuízos para a empresa repitam-se.

Dessa forma, é possível observar pela análise da entrevista e de acordo com a teorias apresentadas no corpo deste trabalho que existem algumas ações que

indicam o princípio do ciclo PDCA, porém ainda faltam ações importantes a serem implantadas para que tal ciclo aconteça da forma como foi apresentada pelos autores do presente trabalho.

4.3 PROPOSTA DE INOVAÇÃO RECOMENDADA CONSIDERANDO OS PROCESSOS TRATADOS NESTE ESTUDO

No que tange os processos de inovação observa-se que esse processo acontece de forma frequente, pois por se tratar de uma empresa vinculada ao sistema financeiro nacional existe a necessidade de atualizações constantes no que tange a política de juros, concessão de crédito e alterações de procedimentos, sendo necessárias reuniões periódicas para tais atualizações, e também para buscar novos métodos de atração dos clientes estando à frente da concorrência através da agilidade e na qualidade da prestação do serviço.

5. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

A presente pesquisa buscou identificar o tipo de ferramentas da gestão da qualidade que são utilizadas em uma empresa terceirizada do banco mais antigo do Brasil, na cidade de Porto Velho. Foram utilizados os conceitos da teoria da contingência, assim como as ferramentas da gestão da qualidade que no presente trabalho o enfoque dado foi para a o ciclo PDCA,

não podendo ser diferente pois nesse ciclo podemos identificar se a organização está pautada pelo planejamento de suas atividades, a realização dessas atividades da melhor forma possível, a checagem dos planos traçados para a solução dos problemas e por fim, e não menos importante a exposição dos resultados e caso todos os procedimentos estejam de acordo e funcionando corretamente ocorre a padronização dos procedimentos. Levando em consideração o embasamento teórico da proposta de inovação proposta na pesquisa.

A respeito do Objetivo Específico 1, observou-se que mesmo não obtendo conhecimento específico sobre as ferramentas da gestão da qualidade a empresa utiliza da atualização dos profissionais e a ética como características fundamentais para manter a empresa sempre em busca dos resultados desejados. No que se refere ao Objetivo Específico 2, verificou-se que a empresa utiliza de ferramentas do ciclo PDCA para a obtenção da qualidade gerencial, como por exemplo, treinamentos, gráficos de verificação, reuniões periódicas e incentivos para o profissional mantendo assim os funcionários motivados realizando bons atendimentos e garantindo a satisfação e a fidelização dos clientes, garantindo a qualidade dos serviços e boa imagem da organização no mercado consumidor.

Na perspectiva da gestão da inovação, relativo ao Objetivo Específico 3, prevê-se que as organizações não precisam criar novos produtos ou utilizar técnicas diferentes da concorrência para serem inovadoras e assim superar as outras organizações. O simples fato de colocar uma urna nos lugares de atendimento aos clientes (normalmente no banco) e no escritório (parte administrativa) serve para que os colaboradores e os clientes possam expressar suas ideias e anseios de forma clara e sem represálias, trazendo para a organização os pontos fracos, falhas e lacunas que podem ser fechadas utilizando o ciclo PDCA, pois com esse ciclo um novo plano de ação poderá ser traçados e posteriormente executados e checados para que quando estiver correto torne uma atividade padrão da organização. Dessa forma, o crescimento da empresa estaria apoiando nas sugestões de seus clientes e colaboradores, assim como das teorias da qualidade, e sempre visando o sucesso de seus processos de

atendimento ao cliente e de prestação de serviços.

REFERÊNCIAS

- [1] COSTA, Odorico de Moraes Eloy da. Desenvolvimento na perspectiva estruturalista e neo-schumpeteriana- a inovação como elemento de convergência. Disponível em: <www.ipece.ce.gov.br>. Acesso em 18 de Março de 2015.
- [2] DOMINGUES, Marcos Aurélio. A importância do programa 5S para a implantação de um sistema da qualidade. Curitiba: UFPR, 2011.
- [3] DEWES, Fernando et al. Ambientes e estímulos favoráveis à criatividade aplicada a processos de inovação de produtos. Porto Alegre: 2011. Disponível em: <www.ufrgs.com.br>. Acesso em: 18 de Março de 2015.
- [4] FAGUNDES, Jair Antonio et al. Estrutura Organizacional e gestão sob a ótica da teoria da contingência. Gestão e responsabilidade, v. 26, n.78, set/dez, 2010.
- [5] FURASTÉ, Pedro Augusto. Normas técnicas para o trabalho científico: elaboração e formatação. Porto Alegre: 2005.
- [6] GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2008.
- [7] LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. São Paulo: Atlas, 2003.
- [8] MAIA, Adriano Filipe da Silva. Inovação em micro e pequenas empresas: uma análise do caso brasileiro. Uberlândia: UFU, 2012. Disponível em: <www.repositorio.ufu.br>. Acesso em 18 de Março de 2015.
- [9] MATOS, Eliane; PIRES, Denise. Teorias administrativas e organização do trabalho: de Taylor aos dias atuais, influências no setor saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enfermagem, v.3, n.15, 2012. Disponível em:<www.scielo.br>. Acesso em 13 de maio de 015.
- [10] MEIRINHOS, Manuel; OSÓRIO, Antônio. O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. EDUSER: revista de educação, v.2, 2010. Disponível em: <www.bibliotecadigital.ipb.pt>. Acesso em 14 de Maio de 2015.
- [11] NASCIMENTO, Adriano Fagner Gonçalves. A utilização da metodologia do ciclo PDCA no gerenciamento da melhoria contínua. Minas Gerais: ICAP, 2011. Disponível em: <www.icap.com.br>. Acesso em 13 de Maio de 2015.
- [12] OLIVEIRA, Karine Gonzaga de et al. Evidenciação dos fatores contingenciais nas empresas do setor de agronegócio, segundo os preceitos da Teoria Contingencial. XXI Congresso Brasileiro de Custos, 2014. Disponível em:<anaiscbc.emnuvens.com.br>. Acesso em 13 de maio de 2015.

[13] SILVA, Jaqueline Neves. Análise da eficácia da gestão por processo no planejamento estratégico das organizações. Rio de Janeiro: UFF, 2014. Disponível em: <www.kmpress.com.br>. Acesso em 20 de Março de 2015.

[14] SALGADO, Camila Cristina Rodrigues et al. Gestão por processos e ferramentas da qualidade: o caso da coordenação de um curso de graduação. Teklme e Logos. Botucatu, SP, v.4, n.1, Abril de 2013. Disponível em: <www.fatecbt.com.br>. Acesso em: 10 de Março de 2015.

[15] SILVA, Márcia Zanievicz da et al. Fatores contingenciais que contribuem para a decisão de modificar para a decisão de modificação do sistema de custeio: estudo de caso em um indústria moageira. R. Adm., v.49, n.2,2014. Disponível em:<www.rausp.usp.br>. Acesso em 13 de maio de 2015.

[16] SILVA, Phelippe Moura de; SARTORI, Marcia Maria. A utilização prática do PDCA e das ferramentas da qualidade como provedoras intrínsecas para melhoria continua nos processos produtivos em uma indústria têxtil. Revista Organização Sistêmica, v.6, n.3, p.40 – jul/dez 2014. Disponível em: <www.grupouninter.com.br>. Acesso em 16 de Março de 2015.

[17] SOUZA, Roselaine Cunha de; DEMÉTRIO, Talita Veronez. O ciclo PDCA e DMAIC na melhoria do processo produtivo no setor de fundição: Um estudo de caso da empresa Deluma indústria e comércio LTDA. Disponível em: <www.engwhere.com.br>. Acesso em 16 de Março de 2015.

[18] VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e relatórios de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2004.