

# **ANAIS DA IV JORNADA DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA 2019 – FATEC GARÇA**

## **Caderno de Resumos**

**A IV Jornada de Iniciação Científica e Tecnológica da FATEC Júlio Julinho Marcondes de Moura – Garça visa demonstrar os trabalhos de pesquisa desenvolvidos na Unidade para a comunidade local.**

**FATEC DEP. JÚLIO JULINHO MARCONDES DE MOURA – Garça**  
**Prof. Dra. Cássia Regina Bassan de Moraes**

### **Comissão Organizadora**

#### **Diretora**

**Prof. Dra. Cássia Regina Bassan de Moraes**

#### **Coordenadores**

**Prof. Ms Vania Cristina Pastri Gutierrez**

**Prof. Me. Maurício Duarte**

**Prof. Ms. Edson Mancuzo**

**Prof. Adalberto Sanches Munaro**

### **Organização Geral**

**Prof. Ma. Larissa Pavarini da Luz**

### **Colaboradores**

**Dener dos Santos Licerro**

**Maíza Ribeiro Fantini Peres**

**Rafael de Carvalho Andriollo**

## **ABSENTEÍSMO NAS ORGANIZAÇÕES: um estudo de caso na linha de produção em uma empresa da cidade de Garça SP do Seguimento Eletroeletrônico.**

**ALAN DUARTE**

### **RESUMO**

O absenteísmo tem sido um problema bastante discutido nas organizações é um assunto complexo e pode ter como causas diversos fatores que vem preocupando as organizações, pois sobrecarrega os trabalhadores que estão presentes, afeta a produtividade e conseqüentemente diminui a qualidade de serviços prestados aos seus clientes, desse modo é importante que o departamento de Recursos Humanos esteja atento aos índices de absenteísmo para que possa buscar estratégias para diminuir esses índices. Será realizado um estudo de caso, para melhor entender os motivos reais da ausência do funcionário, otimizando o tempo de trabalho de todos os setores da empresa. Através desta aplicação a instituição terá ciência á respeito da saúde dos trabalhadores e, até mesmo de sua satisfação com a empresa e com cargo de trabalho.

**Palavras-Chave:** Absenteísmo. Saúde. Satisfação.

### **ABSTRACT**

*Absenteeism has been a problem widely discussed in organizations is a complex scare and can have as causes several factors that are worrying organizations, as it overloads the workers who are present, affects productivity and consequently decreases the quality of services provided to their customers, so it is important that the Human Resources department is aware of the absenteeism indexes so that it can seek strategies to reduce these indices. A case study will be carried out to better understand the real reasons for the absence of the employee, optimizing the working time of all sectors of the company. Through this application the institution will be aware of the health of the workers and even of their satisfaction with the company and with work position.*

**Key Words:** Absenteeism. Health. Satisfaction.

## **1. INTRODUÇÃO**

O estudo do absenteísmo nos fornece informações a respeito da saúde dos trabalhadores e, até mesmo de sua satisfação com a empresa e com cargo de trabalho. Deste modo fatores organizacionais, tais como as políticas da empresa, o excesso de regras, a liderança as, mas condições de trabalho, entre outros são fatores que contribuem para a insatisfação do trabalhador e conseqüentemente, para o aumento do índice de absenteísmo. Segundo Chiavenato (1999, p.68).

Absenteísmo ou ausentíssimo é a frequência e/ ou duração do tempo de trabalho perdido quando os empregados não comparecem ao

trabalho. O absenteísmo constitui a soma dos períodos em que os funcionários se encontram ausentes do trabalho, seja por falta, atraso ou algum motivo interveniente.

Portanto este trabalho de pesquisa procura responder a seguinte questão: quais são os fatores que influenciam o absenteísmo na empresa estudada e mostrar as desvantagens que a organização pode enfrentar com o alto índice de absenteísmo?

Devido a esse mercado de trabalho competitivo as organizações estão buscando pessoas que tem um maior comprometimento com a empresa, visando à produtividade e o crescimento da organização, algumas empresas não conseguem atingir suas metas e pode estar ligado com a desmotivação, falta de liderança, péssimas condições do ambiente organizacional, doenças, estresse do trabalho, e ambas têm ligação com o absenteísmo. É fundamental que o setor de RH (Recursos Humanos) tenha meios para identificar as causas que levam os funcionários a faltarem ao trabalho.

Segundo Lacombe (2012, p.216) em um clima organizacional negativo os trabalhadores não tem um comprometimento com a empresa, e faz com que os índices de absenteísmo aumentem, pois o trabalhador não se sente bem em estar em um ambiente negativo, estão apenas fisicamente presentes, mas o pensamento está longe do que realmente era para estar, vai se tornar constante conversas paralelas desviando a atenção do trabalho conseqüentemente o mesmo chegara atrasado com muita frequência e quando identificado poderá ser demitido caso não haja possibilidade de motiva-lo.

O mais importante é que seja dada a devida importância ao clima organizacional, principalmente porque, ele influencia predominantemente na motivação dos indivíduos que trabalham na organização, o clima corresponde à percepção dos indivíduos sobre a organização em que atuam, então quando este ambiente é avaliado de forma negativa, são manifestados fatores que interferem na motivação destes colaboradores e, conseqüentemente, nos resultados alcançados com o desenvolvimento de suas funções.

## 2. OBJETIVOS

O presente trabalho tem por objetivo geral identificar quais são os fatores que influenciam o absenteísmo na empresa estudada e mostrar as desvantagens que a organização pode enfrentar com o auto índice de absenteísmo. Tendo como objetivos específicos:

1. Revisar literatura sobre absenteísmo.
2. Discutir e estabelecer as principais estratégias usadas para diminuir o absenteísmo.
3. Aplicar instrumento de pesquisa na organização;
4. Mostrar através da pesquisa quais são os fatores que influenciam o absenteísmo dentro da empresa.
5. Transpassar as principais características do absenteísmo.

## 3. METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho optou-se pela pesquisa exploratória, pois, com base em pesquisas feitas com funcionários da empresa estudada, terá o objetivo de compreender o absenteísmo na organização. Segundo Gil (2002, p. 41) “Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que “estimulem a compreensão”.

Assim, a pesquisa bibliográfica também entra em cena, pois ela é essencial para a caracterização conceitual do tema de trabalho.

Portanto, esse trabalho busca descrever a situação do contexto em que está sendo feita a investigação de quais são os fatores que influenciam o objeto de estudo.

A pesquisa será feita através de questionários com os funcionários, com a finalidade de obter informações sobre seu trabalho.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Para manter um ambiente organizacional amplo e limpo a empresa deve investir em alguns fatores que podem diminuir o índice de absenteísmo, segundo Chiavenato (1999, p.375) os principais itens do programa de higiene do trabalho estão relacionados com os itens abaixo.

1. Ambiente físico de trabalho, envolvendo:

- Iluminação: Luminosidade adequada a cada tipo de atividade.
  - Ventilação: remoção de gases, fumaça e odores desagradáveis, bem como afastamento de possíveis fumantes ou a utilização de máscaras.
  - Temperatura: manutenção de níveis adequados de temperatura.
  - Ruídos: remoção de ruídos ou utilização de protetores auxiliares.
2. Ambiente psicológico de trabalho, envolvendo:
    - Relacionamentos humanos agradáveis.
    - Tipo de atividade agradável e motivadora.
    - Estilo de gerência democrática e participativo.
    - Eliminação de possíveis fontes de estresse.
  3. Aplicação de princípios de ergonomia, envolvendo:
    - Máquinas e equipamentos adequados às características humanas
    - Ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A seguinte pesquisa tem por objetivo investigar as principais causas do absenteísmo na empresa, com a finalização do estudo será possível descobrir o índice de absenteísmo e poder encontrar estratégias para diminuir o fenômeno.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. RJ: Campus, 1999.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LACOMBE, F.J.M. **Comportamento Organizacional**. SP: Saraiva, 2012.

## ACERVO REPOSITÓRIO DE TRABALHOS DE CONCLUSÃO DE CURSO PARA FATEC GARÇA

**Murilo Felisberto Mattos**

### RESUMO

Este projeto tem com o intuito facilitar o acesso a trabalhos de conclusão dos alunos formados na Instituição de Ensino superior Fatec garça. Um acesso totalmente online e gratuito, para downloads ou visualização de arquivos. Um site voltado para cadastro, visualização e downloads de trabalhos de conclusão. O para o desenvolvimento do projeto será utilizado ferramentas para formatação de tela como html, csss, jquery, json e bootstrap, e para sua programação será utilizada a linguagem PHP. O sistema gerenciador de dados será o Postgre SQL.

**Palavras-chave:** Downloads, postgreSQL, visualização, json e bootstrap.

### ABSTRACT

This project has the purpose of facilitating the access to completion work of the students graduated in the Institution of Higher Education Fatec garça. A totally free online access for downloads or viewing files. A site dedicated to registration, visualization and downloads of completion work. For the development of the project will be used tools for formatting of screen like html, csss, jquery, json and bootstrap, and for its programming will be used the PHP language. The data manager system will be Postgre SQL.

**Keywords:** Downloads, postgreSQL, preview, json and bootstrap.

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho visa oferecer um acesso online de trabalhos de conclusão de cursos da Fatec Garça. Entidades de ensino técnico e superior, ao final do curso, exigem um trabalho de conclusão de seus alunos. Este trabalho consiste em desenvolver um projeto inovador ou que resolva alguma questão da área de estudo.

Estes projetos normalmente são entregues a diretoria ao final do curso e o aluno consegue sua graduação. Os trabalhos de conclusão podem ser disponibilizados para consulta por outros alunos ou funcionários, em muitas instituições de ensino esses trabalhos podem ser acessados online. Mas em outras o acesso é somente presencial, ou seja, é preciso ir pessoalmente até a instituição.

## 2. OBJETIVOS

A proposta deste projeto é facilitar o acesso aos trabalhos de graduação, um acesso online para usuários que desejam pesquisar, analisar ou terem como ponto de partida para realização de seus trabalhos.

Os usuários não precisaram mais ter a necessidade de ir até a faculdade para obterem esses projetos. O site facilitará muito a vida dos usuários interessados e professores que usam como base para ensino, os modelos de trabalhos prontos.

Os alunos que se graduarem acabam tendo cópias de seu projeto de conclusão. Com um acervo online, outras pessoas poderão obter cópias desse projeto, outros alunos de outras faculdades poderiam ter acesso a estes trabalhos e ter como base para criação de seus projetos. Professores que fazem uso de trabalhos, para ensino de seus alunos, se beneficiariam desse projeto.

## 3. METODOLOGIA

Esta pesquisa iniciou-se com a análise de sites existentes que fazem reposição online de trabalhos de seus alunos. Por meio da internet, foi indicado um padrão de acesso a estes trabalhos. Todos os sites possuem acessos restritos a administradores de conteúdo, vários tipos de pesquisa, visualização ou downloads de arquivos etc.

O tipo de pesquisa desse projeto será exploratório, não visa criar algo inovador, mas sim resolver um problema de modernização da faculdade, uma vez que outras escolas aderiram a esse método de acesso aos trabalhos de seus alunos. A pesquisa de campo também é importante, conversas com pessoas que trabalham na faculdade, e funcionários de outras escolas que possuem um acervo online, ajudará muito no desenvolvimento do projeto.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

O projeto se desenvolveu em modelo MVC. Sendo realizado utilizando frameworks como Bootstrap 4 para a parte visual do projeto e Codeigniter para a programação do site, utilizando o PHP como linguagem de programação. Outras tecnologias como HTML 5, CSS 3, JavaScript e JQuery serão utilizadas para o desenvolvimento da parte visual do sistema. O SGBD escolhido para armazenar dados será o PostgreSQL.

De acordo com Santos (2014), os profissionais pertencentes ao primeiro grupo, designado por Front End, têm como tarefa principal desenvolver tudo aquilo que está à vista do utilizador ao navegar pelo site: cores, menus, tipos e tamanhos de letra, organização da informação, animações etc. Estes especialistas trabalham com linguagens como HTML, CSS, JavaScript, podendo também, se necessário, utilizar frameworks como Bootstrap ou Foundation para acelerar o processo de tradução dos desenhos para código, assim como acelerar o processo de compatibilidade entre diferentes browsers e diferentes dispositivos.

## 5. RESULTADO E DISCUSSÕES

O projeto está em fase de desenvolvimento de telas de interface para o administrador, pois o mesmo fará o controle de trabalhos no site. Hoje o sistema já está cadastrando tanto o usuário administrador e realizando login em sua conta, também já é possível que o usuário consiga recuperar sua senha por envio de e-mail. Uma dashboard está sendo desenvolvida para área do administrador. Nesta página, toda sua interface ainda está sendo melhorada, mas já é possível acessar informações como, (dados da minha conta, cadastrar alunos, orientadores e projetos, excluir e atualizar dados cadastrados).

Para a área de pesquisa apenas a busca total está finalizada, pesquisas com filtro estão sendo desenvolvidas. Para o usuário comum já é possível visualizar os trabalhos cadastrados e a parte de downloads estão em fase de desenvolvimento.

Podemos concluir que até o momento boa parte do projeto já está em fase final de desenvolvimento. As principais fases a serem finalizadas são: downloads dos arquivos, pesquisas com filtro e melhorias nas telas do administrador e do usuário comum. O armazenamento de arquivos será feito em um diretório criado na raiz do projeto, no qual também está em fase de desenvolvimento.

## 6. REFERÊNCIAS

MAIA, J. R. **Interfaces tácteis baseadas em HTML5/CSS3/JavaScript**. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Porto, Portugal, 2011.

Disponível em

**<<https://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/63293/1/000149242.pdf>>**

Acesso em 15/Nov/2018

SANTOS, R. C. P. M **Design e Desenvolvimento Web: a perspectiva do Front End Developer**. Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, universidade de Lisboa Portugal, 2014.

Disponível em

<file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/relatorio\_mestrado\_2014\_MARIA\_ROQUE.pdf>

Acesso em 15/Nov/2018

NUNES, D. Strazburger, R. **PHP Artigo e Resumo**. Linguagem de Programação - Sistema de Informação – Faculdades Integradas de Taquara (FACCAT), Fogão Gaúcho, Taquara – RS, 2009.

Disponível em

<<http://ckn.com.br/arearestrita/wpcontent/uploads/2009/09/artigophp.pdf>>

Acesso em 20/Nov/2018

SALVATI, C. G. **Um sistema de Compartilhamento de Arquivos entre Grupos de Pessoas**. Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Informática e Estatística, Curso de Ciência da Computação, SC, 2004.

Disponível em < [https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos\\_projetos/projeto\\_123/TCC-impressao.pdf](https://projetos.inf.ufsc.br/arquivos_projetos/projeto_123/TCC-impressao.pdf)>

Acesso em 26/Nov/2018

## **APLICATIVO ASSISTENTE DE ESTACIONAMENTO PARA VEÍCULOS** **Fabricio Eduardo dos Santos, Larissa Pavarini da Luz**

### **RESUMO**

Em busca de soluções tecnológicas que facilitem o dia-a-dia das pessoas depara-se com a ideia de desenvolver um produto de assistente de estacionamento para veículos, em que seja de baixo custo, simples e funcional. Verificou-se a necessidade de um produto no mercado de automóveis, pois há deficiências pelo lado humano em relação falta de experiência, noção de espaço ou idade avançada nos condutores de automóveis. Este sistema mostra o quanto é possível melhorar a precisão em relação a baliza de carros e onde a vaga é paralela ao automóvel, baixando a porcentagem de erros, adquirindo confiança e ganhando tempo ao realizar a ação. Como resultados parciais temos os casos de uso e as telas do aplicativo pré-definidas. Os próximos passos serão estudar e aplicar o aprendizado de algoritmo.

**Palavras-Chave:** Baliza automotiva. Algoritmo repetidor de sinal. Aplicação Mobile.

### **ABSTRACT**

*In search of technological solutions that make everyday life easier, people are faced with the idea of developing a low-cost, simple and functional parking assistant for vehicles. There is a need for a self-development market because there are shortcomings on the human side in relation to the lack of experience, the ability to position themselves and the age of the drivers. The system shows what is safer, is better in relation to a park assist and when it turns parallel to the car, lowering a percentage of errors, gaining confidence and gaining time to perform an action. Because the sets are the use cases and how the application screens are predefined. The next steps are study and application of the algorithm learning.*

**Keywords:** Park Assist. Repeater signal algorithm. Application Mobile.

## **1. INTRODUÇÃO**

Desde os primórdios dos veículos até nossa atualidade, verifica-se um grande aumento nas frotas de automóveis que rodam pelas ruas e estradas no mundo a fora. Segundo Sindipeças (2019) “o total da frota circulantes no Brasil em 2018 está em 37,1 milhões de veículos”. Em meio a isto, surgem os problemas e possíveis soluções. Verificou-se a necessidade de um produto no mercado de automóveis que auxiliasse o motorista na hora de realizar uma baliza. Surge então a ideia de fazer o assistente

de estacionamento para veículos que possa ser aplicado em qualquer carro e de custo acessível.

## 2. OBJETIVOS

O Assistente de estacionamento para veículos tem como objetivo criar um software que consiga receber um treinamento de forma manual de um usuário qualquer, e após o aprendizado seja capaz de transmitir esta sequência de dados para uma tela de integração homem máquina, utilizando as tecnologias para aplicativos móveis (*mobile*) e sistemas embarcados, visando resolver o problema de baliza paralela e preenchendo o vazio do mercado de *park assist* popular.

Destaca-se os seguintes objetivos específicos:

- Desenvolver um sistema para veículos e proporcionar o estudo referente à treinamento de algoritmo.
- Conhecer as principais necessidades do motorista em relação ao ato de manobra.
- Proporcionar um meio de integração entre a parte mecânica e lógica de programação.
- Escolher os melhores canais a fim de cessar a dificuldade quanto às formas de manobra do motorista.

## 3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do projeto serão utilizados dois tipos de metodologias: qualitativa e quantitativa. A metodologia qualitativa influenciará no desenvolvimento de algo benéfico para o usuário, sendo assim melhorando sua qualidade de vida e aprimorando sistemas parecidos no mercado. A metodologia quantitativa faz-se o uso da mesma, pois será realizado uma pesquisa de quanto a tecnologia *park assist* está impactando no mercado, pois já existem muitos sistemas semelhantes desenvolvidos.

A Pesquisa Aplicada é usada, pois o projeto tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos, onde envolve verdades e interesses locais.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Em Gupta *et al.* (2010) temos o modo de *park assist* ativo para vagas com posição paralela, onde o sistema é capaz de realizar todo o trajeto por meio de cálculos matemáticos, mesmo que o carro não esteja corretamente alinhado ao carro do lado.

Segundo Costa, Giselda dos Santos (2013) cada vez mais telefones celulares estão integrados as atividades humanas, sendo assim, temos uma forte relação de dependência de uso entre pessoas e celulares.

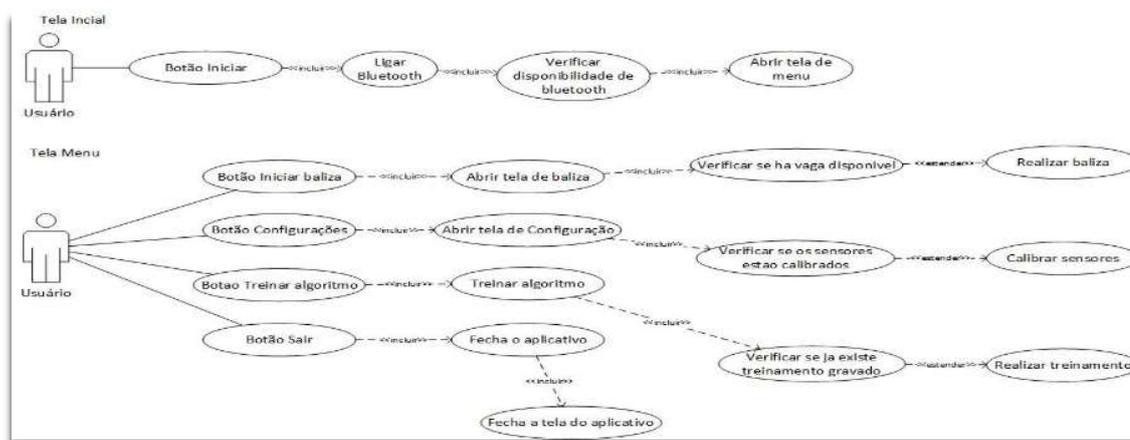
O produto segue o modelo de *park assist* ativo, mas, ao invés de atuadores mecânicos estas funções serão realizadas pelo motorista e não teremos uma estrutura baseada em cálculos matemáticos e sim o condutor deve gravar o seu próprio método de baliza, sendo este retornado por meio de um dispositivo *mobile*. Isso baixa e torna possível um projeto simples e de baixo custo.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O trabalho visa atender este nicho de mercado da melhor maneira possível aos consumidores, combinando as tecnologias atuais tais como: sensores, sistemas embarcados e *smartphones*.

A partir dos levantamentos de requisitos apresentados no estudo, pode ser construído o diagrama de caso de uso do aplicativo e assim, apresentando o perfil do usuário, como é apresentado na Figura 1.

**Figura 1** – Casos de Uso do assistente de estacionamento de veículos



**Fonte:** elaborada pelos autores (2019)

A partir do diagrama, foi possível criar as telas na ferramenta do App Inventor, onde o uso inicial o usuário apresenta intenção de uso com o aplicativo e assim começa a tentativa de parear o aplicativo com a placa do microcontrolador, permitindo o usuário a utilizar um *menu*.

O menu apresenta quatro funcionalidades que são: primeira funcionalidade inicia o algoritmo de baliza que vai mostrar o passo a passo da manobra a fazer. A segunda funcionalidade permite que o usuário configure o sistema com suas preferências e características. A terceira tem relação como treinamento dos algoritmos, permitindo seu acesso e enfim a quarta funcionalidade que fecha todo o aplicativo.

É esperado neste projeto um sistema simples, funcional e de custo acessível, para que uma pessoa possa ter condição de adquirir e consiga usar.

## REFERÊNCIAS

COSTA, Giselda dos Santos. **MOBILE LEARNING: Explorando potencialidades com o uso do celular no ensino - aprendizagem de língua inglesa como língua estrangeira com alunos da escola pública**. Tese de doutorado apresentada na UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO (2013). Disponível eletronicamente em: <

<https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/11333/1/TESE%20Giselda%20dos%20Santos%20Costa.pdf>>. Data do último acesso: maio 2019.

GUPTA, Ankit et al. **Autonomous Parallel Parking System for Ackerman steering four wheelers**. Computational Intelligence and Computing Research (ICCIC), 2010 IEEE International Conference. Disponível eletronicamente em <  
<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/5705869/>>. Data do último acesso: maio 2019.

Sindipecas. **Relatório da Frota Circulante**. Disponível em:

<[https://www.sindipecas.org.br/sindinews/Economia/2019/RelatorioFrotaCirculante\\_Maio\\_2019.pdf](https://www.sindipecas.org.br/sindinews/Economia/2019/RelatorioFrotaCirculante_Maio_2019.pdf)> Data do último acesso: maio 2019.

## ENSINAMENTO E AMPLIAÇÃO DE NOVOS TERMOS JUNTO AO ROBÔ SOLAR ATRAVÉS DE APRENDIZADO DE MÁQUINAS NÃO SUPERVISIONADO

Lucas Galdino de Carvalho Pereira, Vinicius Figueiredo Yaunner dos Santos, Marcus Paulo Guimarães Guerra

### RESUMO

Aprendizado de máquina não supervisionado é uma forma de o sistema aprender sem a supervisão direta de humanos. Com isso o robô Solar, pertencente ao projeto Solar-Sima poderá aprender novos termos para interação com humanos, usando recursos como a linguagem Python com suas libs e a plataforma IBM Watson. O aprendizado de máquina também permite que o sistema verifique problemas como termos ou figuras de linguagens não reconhecidas ou com pouca ou nenhuma referência de seu resultado. Assim sendo, o objetivo deste trabalho é implementar esse recurso junto ao Processamento de Linguagem Natural do robô Solar pois com isso, ele teria uma gama maior de interpretações de variantes linguísticas e dimensões semânticas específicas do Português do Brasil baseando-se nos dados enviados e agrupando os dados com base em relações entre as variáveis nos dados. O recurso será desenvolvido utilizando a linguagem Python versão 3,6 e biblioteca numpy e pandas. Espera-se que a implementação do recurso possa contribuir com a comunicação entre o robô e o usuário.

**Palavras-Chave:** Aprendizado. Robô. Implementação.

### ABSTRACT

Unsupervised machine learning is a way for the system to learn without the direct supervision of humans. With this, the Solar robot, belonging to the Solar-Sima project, can learn new terms for human interaction, using features such as the Python language with its libs and the IBM Watson platform. Machine learning also allows the system to check for problems such as terms or pictures of unrecognized languages or with little or no reference to its result. Therefore, the objective of this work is to implement this feature with the Natural Language Processing of the Solar robot, because with this, it would have a wider range of interpretations of linguistic variants and specific semantic dimensions of Brazilian Portuguese based on the data sent and grouping the data based on relationships between the variables in the data. The feature will be developed using the Python language version 3.6 and numpy and pandas library. It is hoped that the implementation of the resource can contribute to the communication between the robot and the user.

**Key Words:** learning. robot. implementation.

## 1. INTRODUÇÃO

O aprendizado de máquinas (AM) não supervisionado permite que o sistema verifique problemas como termos ou figuras de linguagens não reconhecidas ou com pouca ou nenhuma referência de seu resultado.

## 2. OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é implementar esse recurso junto ao Processamento de Linguagem Natural do robô Solar pois com isso, ele teria uma gama maior de

interpretações de variantes linguísticas e dimensões semânticas específicas do Português do Brasil baseando-se nos dados enviados e agrupando os dados com base em relações entre as variáveis nos dados.

### **3. METODOLOGIA**

Esse recurso de AM foi desenvolvido em Python utilizando as bibliotecas `polyglot`, `request` e outras para tratamento de linguagem natural e mineração de dados. A plataforma IBM Watson também se encontra em processo de integração. Para a realização desse projeto foram pesquisadas obras de áreas como Aprendizado Não Supervisionado, Processamento de Linguagem Natural (PLN) e Mineração de Dados usando as linguagens Python, C# e JSON. Python está sendo a principal linguagem utilizada, pois conta com bibliotecas específicas para tratamento, requisição e uso de Dados, C# pois o Chatbot é escrito nessa linguagem e o JSON, pois o Watson usa em seu assistente (Watson Assistant).

### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Consultamos obras de diversas categorias para o estudo de uso e desenvolvimento do projeto como o Reitz (2013) que explica como funciona a mineração de dados da internet em Python pelo XPATH do site. Outra obra bastante relevante é a documentação da plataforma IBM Watson (2019) que ajuda no entendimento de como ele funciona. Outra documentação que contribuiu é a da biblioteca `Polyglot`, escrita pelo Al-Rfou (2015), necessária para que o robo tenha melhor eficiência na distinção de classes de palavras tendo em vista que a biblioteca tem forma de marcar sua classe gramatical e salvar essa classificação para o entendimento de como foi construída a frase, assim, separa-la pra que se possa ver o que é mais relevante.

### **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Espera-se que a implementação do recurso possa contribuir com o aumento da eficiência em termos de interação entre o robô e o usuário. De uma forma geral o software vai tornar o robô mais o mais humano possível, ou seja, livre de falhas básicas presente na maioria dos chatbots conhecido. As aplicações previstas estão alinhadas ao Projeto Solar-Sima - parte integrante do Projeto Fapesp 2017/19136-0. Os resultados estão sendo satisfatórios até o momento presente.

### **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Até o presente momento, o sistema que está em processo de integração ao robô Solar já separa as classes gramaticais, busca os sinônimos e salvos em um banco de dados dedicado. Embora, ele tenha uma eficiência significativa, ainda é necessária sua integração no robô de forma que ele se torne uma parte permanente do robô e não apenas um script que rode em paralelo.

## **REFERÊNCIAS**

AL-RFOU, Rami. **polyglot's documentation**. 2015.

IBM developers. **IBM Cloud Docs**. 2019/03/01

REITZ, Kenneth. **Requests: HTTP para Humanos**. 2013

Scrapy Developers. **Scrapy 1.6 documentation**. 2008-2018.

.

## GERAÇÃO AUTOMÁTICA DE SUÍTES DE TESTE EM JAVA, UM ESTUDO AVALIATIVO

Pedro Luís dos Santos, Larissa Pavarini da Luz

### RESUMO

A partir da crise do software de 1968, notou-se que era necessário o desenvolvimento de novas técnicas e métodos para controlar a complexidade dos projetos de software. Essas técnicas e métodos foram incorporadas, aperfeiçoadas e permanecem até hoje na Engenharia de Software. A pedra fundamental que sustenta a engenharia de software é o foco na qualidade. Uma das principais atividades da Engenharia de Software que visam entregar software com qualidade, é a atividade de Validação e Teste de Software, atividade está, primordial no processo de desenvolvimento de Software. Duas técnicas de teste de software que são amplamente utilizadas pela academia e pela indústria é o Teste Estrutural, ou teste de caixa branca, e o Teste Baseado em Defeitos. O teste estrutural visa testar o código fonte, ou seja, testar a execução de cada linha de código do software. Nesta técnica, são estabelecidos os requisitos de teste com base em uma dada implementação, requerendo a execução de partes ou de componentes elementares do programa. O teste baseado em defeitos, também conhecido como teste de mutação, é uma técnica de teste que visa medir a probabilidade de um determinado caso de teste ou de uma suíte de teste revelar ou não a existência de defeitos no software. O trabalho proposto foi desenvolvido comparando três abordagens para a geração de suítes de testes JUnit em programas Java, i) Manual; ii) Automática; e iii) Combinada. Para a avaliação das abordagens de suíte de testes, foi escolhido o projeto opensource JabRef, onde foram selecionadas algumas suítes de teste. Após a existência das suítes de teste em todas as abordagens, a avaliação das suítes de teste se dá por meio do Teste Estrutural e do Teste Baseado em Defeitos, utilizando a ferramenta PIT. Após a execução das análises, foi possível verificar que a utilização única e exclusivamente da abordagem para geração de suítes de teste automaticamente, ainda não é uma boa opção, tendo em vista que no quesito completude de teste (teste estrutural), obteve uma média 32% inferior à abordagem manual, e no quesito confiabilidade do teste (teste baseado em defeitos), obteve uma média 71% inferior à abordagem manual. Porém, pode-se observar que combinar as abordagens pode ser uma boa opção, pois dessa forma aumentou em 7% a média da completude de teste, porém, não houve alterações na média da confiabilidade do teste.

**Palavras-chave:** Engenharia de Software. Geração Automática de Casos de Teste. Teste Estrutural.

### ABSTRACT

From the software crisis of 1968, it was noted that it was necessary to develop new techniques and methods to control the complexity of software projects. These techniques and methods have been incorporated, improved and remain to this day in Software Engineering. The cornerstone of software engineering is the focus on quality. One of the main activities of Software Engineering aimed at delivering quality software is the Validation and Testing of Software activity, an activity that is key element in the software development process. Two software testing techniques that are widely used by academia and industry are the Structural Test, or White Box Test, and the DefectBased Test. The structural test aims to test the source code, that is, to test the

execution of each line of software code. In this technique, the test requirements are established based on a given implementation, requiring execution of parts or elementary components of the program. Defect-based testing, also known as mutation testing, is a test technique that aims to measure the likelihood that a particular test case or test suite will reveal defects in the software. The proposed work was developed comparing three approaches to the generation of JUnit test suites in Java programs, i) Manual; ii) Automatic; and iii) Combined. For the evaluation of the test suite approaches, the JabRef open-source project was chosen, where some test suites were selected. After the existence of the test suites in all approaches, the evaluation of the test suites is done through the Structural Test and the Defect-Based Test, using the PIT tool. After performing the analyzes, it was possible to verify that the use of the approach for generating test suites automatically is still not a good option, considering that in the test completeness test (structural test), it obtained an average of 32 % lower than the manual approach, and in the reliability test (defect-based test), obtained an average 71% lower than the manual approach. However, it can be observed that combining the approaches may be a good option, since in this way the mean of the test completeness was increased by 7%, however, there were no changes in the mean of the reliability of the test.

**Keywords:** *Software Engineering. Automatic Test Case Generation. Software Testing*

## 1. INTRODUÇÃO

A atividade de Validação e Teste de Software, é sem dúvidas, uma atividade que é primordial no processo de desenvolvimento de Software. É necessário assegurar que o software esteja funcionando como deveria, para evitar falhas em decisões que são tomadas com base no resultado fornecido pelo software, podendo assim evitar prejuízos em geral.

Conforme relata Myers (2005, p. ix), desde seu primeiro livro que foi publicado em 1979 até a publicação de sua última edição que foi publicada em 2005, aproximadamente 50% do tempo de desenvolvimento e mais de 50% do custo de desenvolvimento de um software está ligado às atividades de teste de software.

Inegavelmente, é uma tarefa importante no processo de desenvolvimento de software, mas como visto, também é uma tarefa muito cara às equipes e por este fato, muitas das vezes esta atividade é ignorada ou executada de forma displicente.

Uma das técnicas de teste mais eficazes e utilizadas para tentar garantir a qualidade do software, é o teste unitário (BASTOS, 2012). O teste unitário é executado através de casos de teste, que consistem de um par composto da saída esperada pelo testador e a saída correspondente do programa, comparando as duas, pode-se encontrar uma falha no programa, assegurar que aquela unidade do programa funciona, ou então, o caso de teste foi mal projetado.

O desenvolvimento dos casos de teste pode ser feito por um desenvolvedor, analista de teste ou então pode ser gerado através de uma ferramenta de automatização da geração de casos de teste.

## 2. OBJETIVOS

Define-se como objetivo geral deste trabalho, a comparação entre suítes de teste geradas manualmente e suítes de teste geradas automaticamente.

Define-se como objetivos específicos:

- A avaliação da completude de teste de cada uma das suítes de teste geradas, e finalmente, avaliar a melhor abordagem, suítes de teste geradas manualmente ou automaticamente.
- A avaliação da qualidade de cada uma das suítes de teste gerada, e finalmente, avaliar a melhor abordagem, suítes de teste geradas manualmente ou automaticamente.
- A avaliação da aplicabilidade da combinação de suítes de teste geradas manualmente e automaticamente, fornecendo uma maior completude e qualidade dos testes comparadas à melhor situação vista anteriormente.

### 3. METODOLOGIA

O trabalho proposto foi desenvolvido comparando duas abordagens para a geração de suítes de teste unitário JUnit em programas Java. Para a avaliação das abordagens de suíte de testes, foi escolhido o projeto open-source JabRef, onde foram selecionadas algumas suítes de teste com base no número de linhas da suíte.

A primeira abordagem, é a geração de suítes de teste criadas por pessoas, no geral, analistas de teste, consultores de teste, desenvolvedores e demais cargos relacionados ao desenvolvimento, validação e teste de software.

A segunda abordagem, é a geração de suítes de teste criadas através de uma ferramenta chamada EvoSuite, que utiliza um algoritmo genético para avaliar a classe que deve ser testada e então gera a suíte de teste com base na classe objeto de teste.

As mesmas classes objetos de teste escolhidas para a avaliação da suíte de teste criada manualmente, foram as classes escolhidas para servirem de objeto de teste na criação da suíte de teste pela ferramenta EvoSuite.

Após a aplicação e coleta dos resultados das duas abordagens, foi verificado que nenhuma das abordagens eram o cenário ideal, portanto, visando se aproximar ainda mais do cenário ideal, foi idealizada uma terceira abordagem que é a criação de uma nova suíte de testes com os casos de teste criados manualmente e os casos de teste criados automaticamente. Após a existência das suítes de teste em ambas abordagens, a avaliação das suítes de teste se dá por meio de duas técnicas de validação e teste de software: Teste Estrutural e Teste Baseado em Defeitos. Ambas técnicas visam avaliar a completude e qualidade da suíte de teste. A aplicação das técnicas se dá por meio da ferramenta PIT. Abaixo seguem as ferramentas e linguagens de programação utilizadas para alcançar o objetivo do trabalho e fornecer um resultado à comunidade de teste de software.

### 4. REVISÃO DE LITERATURA

A Engenharia de Software foi criada a partir de uma necessidade, após uma dada crise no desenvolvimento de software. No ano de 1968, foi organizada uma conferência para discutir o que na época foi chamado de Crise de Software. Esta crise resumidamente acontecia ao introduzir um novo hardware de computador baseado em circuitos integrados. Algumas aplicações de computador que até então eram consideradas inviáveis puderam então ser consideradas viáveis, porém, segundo Sommerville (2016, p. 3), o software então desenvolvido era ordens de grandeza maior e mais complexos que os softwares anteriores.

A partir disso, foi notado que o desenvolvimento de software informalmente não seria suficiente, pois projetos complexos apresentavam anos de atraso e o custo quase sempre superava as previsões. Portanto, emergiu uma crise e era necessário desenvolver novas técnicas e métodos para controlar a complexidade que faz parte dos projetos de desenvolvimento de software. Técnicas e métodos que foram desenvolvidas a partir da crise de software foram incorporadas, aperfeiçoadas, mas sobretudo, permanecem até hoje no que conhecemos por engenharia de software.

Segundo Pressman (2011, p. 39), a pedra fundamental que sustenta a engenharia de software é o foco na qualidade, ou seja, a engenharia de software como um todo, visa garantir a qualidade em todas as etapas do desenvolvimento de software.

Conforme Pressman (2011, p. 48) menciona, a engenharia de software compreende processos, métodos e ferramentas que permitem, possibilitam, facilitam e agilizam a construção de sistemas complexos baseados em computador, dentro do prazo, custo e com qualidade.

Os processos dentro da engenharia de software definem uma metodologia coesa que deve ser estabelecida, regida e obedecida para a entrega efetiva de sistemas de computador. Os métodos da engenharia de software baseiam-se num conjunto de princípios básicos que governam cada área de tecnologia e, portanto, tais métodos fornecem as informações técnicas para desenvolver software. As ferramentas da engenharia de software fornecem suporte completo ou parcialmente automatizado para que os processos e métodos funcionem.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O presente trabalho definiu três abordagens para geração de suítes de teste:

i) Manual, através de analistas de qualidade, *testers* desenvolvedores e comunidade em geral; ii) Automática, através da ferramenta EvoSuite; e iii) combinada, que faz a junção das duas abordagens anteriormente mencionadas.

Após a definição destas abordagens, tais foram comparadas nos quesitos, i) Completude de teste, através do percentual de cobertura de linhas de código que cada suíte de teste alcançou; e ii) Confiabilidade do Teste, através do score de mutação que cada suíte de teste alcançou. Ao comparar apenas as duas primeiras abordagens (manual e automática), a abordagem manual se saiu melhor em ambos quesitos, se saindo melhor no quesito completude de teste com uma média de 79%, contra uma média de 47%, assim também no quesito confiabilidade do teste, se saiu melhor com uma média de 78% contra uma média de 7%.

Ao avaliar a terceira abordagem, pôde-se observar que houve uma melhora de 6% no quesito completude de teste, chegando à 85%, mas no quesito confiabilidade do teste, a abordagem que combina as duas abordagens se manteve com o mesmo score que a abordagem manual, de 78%.

É possível aprimorar estas análises a partir da inclusão de diferentes classes a serem avaliadas e também diferentes projetos, podendo abranger e generalizar ainda mais os resultados obtidos.

## REFERÊNCIAS

Aderson Bastos, Emerson Rios, Ricardo Cristalli e Trayahú Moreira, **Base de conhecimento em teste de software**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2012.

MYERS, Glenford J.; SANDLER, Corey; BADGETT, Tom. **The Art of Software Testing**. 3rd. ed., 2011. 256 p.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de software**. São Paulo: Makron Books, 2011.

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de software**. 9. ed. São Paulo, SP: Pearson Prentice Hall, 2011. xiii, 529 p.

## Gerenciamento de Cadeia de produtos

Gabriel Conrado de S. Alves, Larissa Pavarini da Luz

### RESUMO

A necessidade de empresas brasileiras impulsionarem pela diversidade de custos traz oportunidades no serviço de gerenciamento de cadeia de produtos, que pode também ser um complemento do sistema puxado ou *Just-in-time*. Entregar uma ferramenta que gerencia a cadeia de produção é uma oportunidade a ser aproveitada, por isso o objetivo do trabalho é desenvolver uma ferramenta denominada. *Inibe production* com funcionalidades de coletas de informações de consumo real para produção puxada por demanda real de consumo regionalizado. Constituída em três etapas, sendo que a primeira etapa é referente ao levantamento bibliográfico visando embasamento teórico, segunda etapa referente à modelagem e a terceira etapa desenvolvimento do software especificamente. Os resultados esperados referentes ao projeto possibilitam aprimorar a produção puxada de um sistema fabril por conta de induzirem a ser produzido somente o pedido realizado como normalmente é feito, assim com essa ferramenta irá possibilitar que a produção seja realizada somente pelo consumo real referente aos dados que serão disponibilizados pelo consumidor final e pelo lojista.

**Palavras-Chave:** *Just-in-time*. Sistema Puxado. Gerenciamento de cadeia de produção.

### ABSTRACT

*The Just in Time system, hereafter referred to as JIT, was developed in the early 1950s at the Toyota Motors Company in Japan as a method to increase productivity despite limited resources (MOURA and BANZATO, 1994). However, it was created so that all activities that did not add value to the product classified as waste are reduced, thinking that it was defined that inventories that cost money and occupy space, internal transportation, intermediate stops, refuse and rework are forms of waste and consequently they should be eliminated or reduced to the maximum. Just in Time means that, in a flowing process, the correct parts needed for assembly reach the assembly line at the moment they are needed and only in the quantity needed, says Ohno (1997). With the increase in the competitiveness of companies, companies' Information Technology departments have a more strategic vision in companies and with production, so that they can deliver the maximum number of services that lead organizations to reach higher levels of efficiency and consequently increasing their competitive capacity is required as services such as product chain management. There is the unmet need for strategic product chain management based on real consumption and a means of reducing consumption of crucial resources that could be used for other aspects in the face of the need of companies. It is true to say that the intelligent management modality is advantageous for the reduction and efficiency in the companies, being able to control the necessity of producing or not of certain products.*

**Key Words:** *Just-in-time. Lean Production. System Toyota Production.*

## 1. INTRODUÇÃO

O sistema *Just in Time*, doravante denominado JIT, foi desenvolvido no início da década de 50 na Toyota Motors Company, no Japão, como um método para aumentar

a produtividade, apesar dos recursos limitados (MOURA e BANZATO, 1994). No entanto foi criado para que todas as atividades que não agregam nenhum valor ao produto fossem classificadas como desperdício e assim reduzidas. Pensando nisso definiu-se que os estoques que custam dinheiro e ocupam espaço, transporte interno, paradas intermediárias, refugos e retrabalhos são formas de desperdício e conseqüentemente devem ser eliminadas ou reduzidas ao máximo.

*Just in Time* significa que, em um processo de fluxo, as partes corretas necessárias à montagem alcançam a linha de montagem no momento em que são necessários e somente na quantidade necessária, afirma Ohno (1997). Com o aumento da competitividade das empresas, os departamentos de Tecnologia da Informação (TI) das empresas passaram a ter uma visão mais estratégica junto a produção para que elas possam entregar o máximo de serviços que levem as organizações a atingirem maiores níveis de eficiência, e conseqüentemente o aumento de sua capacidade competitiva é necessária para serviços como gerenciamento de cadeia de produtos.

Havendo a necessidade ainda não suprida de gerenciamento de cadeia de produtos estratégicos e baseando-se em consumo real e meio de diminuição de consumo de recursos cruciais que poderiam ser utilizados para outros aspectos diante da necessidade das empresas. É certo afirmar que a modalidade de gerenciamento inteligente é vantajosa para diminuição e eficiência nas empresas podendo controlar a necessidade de produção ou não de determinados produtos.

## 2. OBJETIVOS

Baseando-se nessa necessidade de suplementar o gerenciamento dos dados de demanda e evoluir a eficiência do sistema de produção puxada denominada *Just-in-time*, o objetivo do trabalho é desenvolver um software para coletar dados referente ao consumo correspondente real de produtos. A grande vantagem competitiva desse sistema é saber quais consumidores estão consumindo quais produtos de qual marca e utilizar esses dados para fornecer produtos de uma maneira mais coerente com a demanda.

## 3. METODOLOGIA

A metodologia tem natureza qualitativa e quantitativa, uma vez que será feito uma revisão bibliográfica sobre o processo *Just in Time* e como ele tem se aplicado em conjunto com as tecnologias disponíveis no mercado nos últimos 5 anos, e qualitativa, pois a partir desse processo será apresentada através de análise descritiva todos os requisitos necessários para a construção do software, que é o método aplicado.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Os softwares disponíveis de gerenciamento de cadeia de produtos existem dois tipos um é denominado *Warehouse Management System* (WMS), é um aplicativo de software que suporta as operações de rotina de um armazém (Fonte, ano). Ele promove o gerenciamento centralizado de tarefas, tais como níveis de inventário de monitoramento e ações locais. O WMS pode ser uma aplicação só ou parte de um *Enterprise Resource Planning* (ERP), sistema integrado de gestão empresarial. Entre

as funcionalidades do WMS, destacam-se as seguintes: Programação e entrada de pedidos, Estocagem, Separação de pedidos (*picking*) e Inventário.

Porém não é o único método de gerenciamento de cadeia utilizado, existe o *Transportation Management System (TMS)* (FONTE, ano) é como são chamados os sistemas de gestão de transportes. Em geral, um bom TMS pode ajudar a fazer planejamento e otimização de carga baseando-se nessas métricas de gerenciamento de cadeia visualizou-se a possibilidade de complementação pois o esses sistemas de gerenciamento controlam apenas a entrada e saída de produtos mas não disponibilizam dados de consumo reais desses produtos tais como a quantidade já consumida de um determinado produto, em quais regiões esses tipos de produtos são consumidos e por quais tipos clientes.

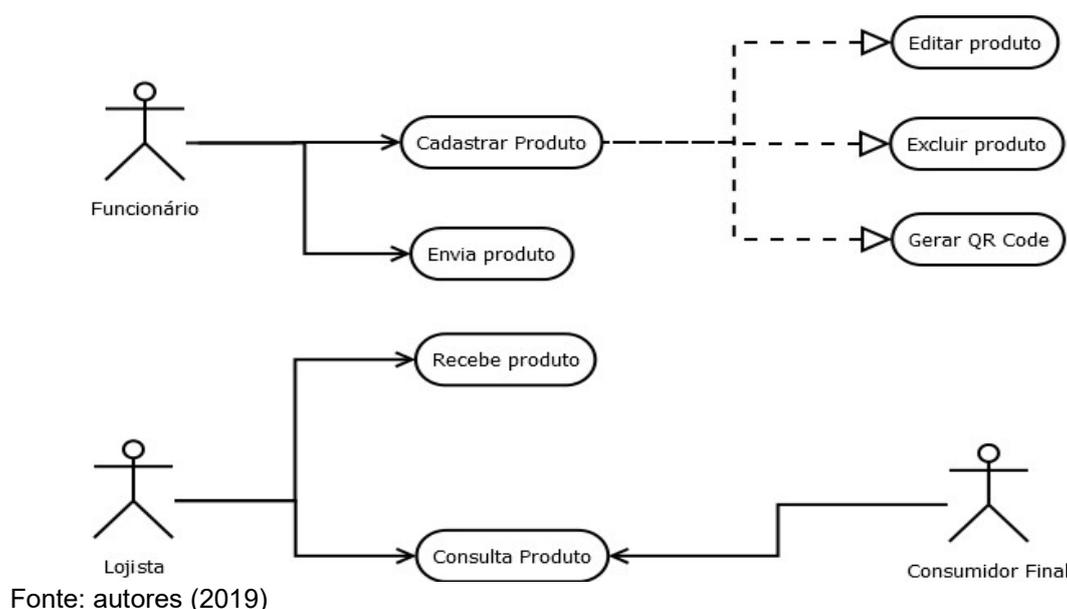
Através desses pontos expostos surgiu a necessidade de suprir esses dados até então inexistentes, criando uma ferramenta que é capaz de fomentar e unificar esses dados em uma só base de dados para gerenciamento da cadeia de consumo desses produtos e a manipulação desses dados dando eficiência ao que já existe.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados relevantes esperados referentes ao projeto possibilitam aprimorar a produção puxada de um sistema fabril por conta de induzirem a ser produzido somente o pedido realizado como normalmente é feito, porém com essa ferramenta irá possibilitar que a produção seja realizada somente pelo consumo real referente aos dados que serão disponibilizados pelo consumidor final e pelo lojista.

Os diagramas já desenvolvidos possibilitam ver novas oportunidades na disponibilização de dados de consumo, venda, produção e demanda de insumos.

**Figura 1** – Diagrama de Caso de Uso do sistema proposto.



## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho está em fase ainda de levantamento de requisitos e desenvolvimento de modelagem, mas já é possível verificar quais ferramentas serão utilizadas, processos de lógica necessários para atender toda a demanda de informações levantadas no referencial teórico.

## REFERÊNCIAS

OHNO, Taiichi. O Sistema Toyota de Produção: além da produção em larga escala. Porto Alegre: Bookman, 1997.

MOURA, Reinaldo Aparecido e BANZATO, José Maurício. Jeito Inteligente de Trabalhar: 'Just-in-Time' a reengenharia dos processos de fabricação. São Paulo: IMAM, 1994.

NUNES, Paulo <http://knoww.net/ciencinformtelec/informatica/structured-query-language-sql/>. Acesso em: 04 de maio de 2019.

NOURIE, D. Java Technologies for Web Applications. Oracle. Disponível em: <<http://www.oracle.com/technetwork/articles/java/webapps-1-138794.html>>. Acesso em: 04 de março de 2019.

PACIEVITCH, Y. Lógica de Programação. InfoEscola. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/informatica/logica-de-programacao/>>. Acesso em: 04 de março de 2019.

MONTEIRO, L. P. O que é Linguagem de Programação Universidade da Tecnologia. Disponível em: <<https://universidadedatecnologia.com.br/linguagem-de-programacao/o-que-e-linguagem-de-programacao>>. Acesso em: 04 de março de 2019.

Sistemas de gestão de Armazéns WMS e Sistemas de Gestão de Transportes – TMS . Disponível em: <<https://www.hivecloud.com.br/post/conheca-os-principais-sofwarees/>>. Acesso em 19 de maio de 2019.

## ANÁLISE DOS CURSOS NA ÁREA DE GAMES NAS FACULDADES NA REGIÃO DE GARÇA

Henrique Veiga Tavares, Cláudia Maria Bernava Aguillar

### RESUMO

O objetivo deste trabalho é apresentar um ramo do mundo digital, ou seja, o curso de Jogos Digitais e a profissão de game *developer*, descrevendo e analisando a carreira deste profissional, o mercado de trabalho e, também, o curso oferecido pelo Centro Paula Souza. Objetiva, ainda, verificar, por meio da pesquisa de campo, o interesse e o conhecimento de alunos de cursos técnicos em Informática e, também, de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, sobre o Curso de Tecnologia em Jogos Digitais.

**Palavras-Chave:** Curso de Tecnologia. Jogos Digitais. Profissão de *Game Developer*.

### ABSTRACT

*The objective of this work is to present a branch of the digital world, that is, the Digital Games course and the profession of game developer, describing and analyzing the career of this professional, the job market and also the course offered by Paula Souza Center. It also aims to verify, through the field research, the interest and knowledge of students of technical courses in Computer Science and also of Technology in Analysis and Development of Systems, on the Course of Technology in Digital Games.*

**Key Words:** *Technology course. Digital games. Occupation of Game Developer.*

## 1. INTRODUÇÃO

É importante ressaltar que a área da informática possui um crescimento constante, indo contra a maré dos outros setores, portanto os jogos digitais fazem parte do mercado que mais cresce no mundo hoje. Os jogos digitais estão em evolução desde o primeiro game o "0X0" desenvolvido por Alexander S. Douglas para o EDSAC, em 1952.

Um benefício que existe nos games é o aguçamento da capacidade de raciocínio, mais comum em jogos educativos. Segundo Conti (2015, p.1): "1985 - Até esse ano todos os jogos tinham como meta exterminar *aliens*, correr em labirintos ou espancar criminosos, necessitando apenas de agilidade no joystick e tempo livre, mas quase nenhum raciocínio. Então, Alexey Pajitnov desenvolveu o Tetris, um dos primeiros jogos que de fato aguçam a inteligência, além de divertir". O Tetris foi um dos primeiros jogos que de fato desenvolvia alguma habilidade lógica no usuário, ou seja, o Tetris pode ser considerado como o "pai" dos jogos educativos de uma forma bem rústica.

A finalidade deste projeto é responder a seguinte questão: Por que existe a falta de interesse na área de Games nas Faculdades da Região de Garça?

As Faculdades de Tecnologias (FATECs) apresentam o Curso de Tecnologia em Jogos Digitais, que contém na grade curricular: matemática, física, estatística, inglês, criação de roteiros para games, design, empreendedorismo e negócios. O profissional

de jogos digitais concebe e desenvolve jogos para as plataformas: computador, mobile, videogames, browser entre outras. Cabe, também, ao profissional criar roteiros, definição de fases, programação e testes. Porém, apenas quatro FATECs possuem este curso e uma está na região de Garça. Este é um número muito baixo tendo em vista que é um setor que está em constante crescimento.

## 2. OBJETIVOS

Este trabalho tem como objetivo principal mostrar para as instituições de ensino superior, públicas e particulares, o crescimento na área de games, e junto a isso a importância de aumentar a oferta de cursos de jogos digitais na região.

Como objetivos específicos deste trabalho destaca-se:

1. Apresentar o curso de jogos digitais para estudantes, futuros estudantes, docentes nas regiões de Garça, Marília e Bauru;
2. Mostrar o crescimento das áreas relacionadas com a informática e principalmente a área dos games;
3. Incentivar os formandos a desenvolverem seus próprios projetos e seguirem essa carreira;

## 3. METODOLOGIA

Para o desenvolvimento do trabalho optou-se pela pesquisa descritiva, pois há a necessidade de explorar e descrever o interesse de alunos na área da informática sobre o assunto do trabalho e, assim, fazer uma análise dos resultados e identificar e alertar sobre o crescimento da área de games.

Para obter um número maior de dados, utilizou-se da pesquisa bibliográfica como alicerce do estudo e, também, a pesquisa de campo para coleta de dados quantitativo e qualitativos junto as escolas técnicas, como por exemplo a ETEC Monsenhor Antônio Magliano de Garça (SP) e, também, as faculdades que apresentam cursos na área da informática. Os sujeitos da pesquisa são os alunos e professores dessas instituições.

A pesquisa documental é, também, importante, pois há a necessidade de analisar os projetos pedagógicos dos cursos das faculdades da região, como por exemplo: as FATECs de Lins e Ourinhos, que são as únicas faculdades estaduais que possuem o curso de Jogos Digitais na região de Garça.

Conforme já destacado, a abordagem do trabalho é quantitativa e a qualitativa. A pesquisa quantitativa se faz necessário para a coleta dos dados dos alunos, como a idade, nível de interesse no curso, se já pensou em fazer este curso e se optaria pelo curso de Jogos Digitais no lugar do curso atual. Já a pesquisa qualitativa entra em cena por meio da aplicação de questionários abertos e entrevistas com alunos e professores para, assim, obter informações subjetivas.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Para Fardo (2013, p.2), a gamificação é um fenômeno emergente, que deriva diretamente da popularização e popularidade dos games, e de suas capacidades intrínsecas de motivar a ação, resolver problemas e potencializar aprendizagens nas mais diversas áreas do conhecimento e da vida dos indivíduos. Esse potencial que os games apresentam já havia sido percebido há mais de três décadas (PAPERT, 2008). Porém, naquele tempo, a indústria dos games ainda estava se consolidando.

Atualmente, podemos dizer que influência dessa forma de entretenimento é global e atinge praticamente todas as camadas da população.

Para Alves (2016, p. 3597), o setor independente dos jogos digitais tem crescido exponencialmente na última década, tornando-se cada vez mais amplo e heterogêneo. O surgimento de métodos de distribuição online, ferramentas gratuitas de desenvolvimento e *crowdfunding* é um dos fatores que possibilitaram o aumento da produção e da popularidade dos games indies, que no geral são produzidos por uma pessoa ou pequenas equipes e sem o apoio ou suporte financeiro de empresas de publicação. Comumente experimentais e envoltos por uma vasta liberdade criativa, muitos desses jogos fogem das características do setor mainstream<sup>1</sup>, sendo criados a partir de um desejo de seus desenvolvedores de democratizarem a produção, distribuição e circulação de games, ao mesmo tempo em que fornecem perspectivas de resistência à crescente aproximação da grande indústria, que vê nos títulos independentes um enorme potencial financeiro e criativo.

Segundo Lucena (2014, p.20), outro ponto importante a sinalizar em relação ao período de 2000 a 2009 é a posição geográfica onde foram realizadas as investigações envolvendo os games, que, embora ainda apresente números significativos nas regiões Sul (14 trabalhos) e especialmente Sudeste (61 trabalhos), coloca em crescimento a região Nordeste, com 11 trabalhos, e um na região Centro-Oeste, especificamente em Brasília. Desta forma, vemos os games se constituírem em um objeto de estudo que exige respeito e rigor metodológico nos diferentes espaços acadêmicos.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Além da pesquisa bibliográfica apresentada, foi realizada entrevistas com alguns alunos do curso técnico da ETEC Monsenhor Antônio Magliano. As informações obtidas demonstram, qualitativamente, o interesse dos alunos no Curso de Tecnologia em Jogos Digitais. Entretanto, destaca-se a necessidade da aplicação de questionários fechados para descrever melhor esse interesse.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Lynn. **Games e educação: desvendando o labirinto da pesquisa.**

Salvador: Revista da FAEEBA, 2013. Disponível em:

<http://www.revistas.uneb.br/index.php/faeeba/article/viewFile/761/534>. Acesso em: 17 set. 2018.

ALVES, Cecilia da Fonte. **A contracultura da década de 60 e a cena indie de jogos digitais.**

Belo Horizonte: Bluscher Desing Proceedings, 2016. Disponível em:

<http://pdf.blucher.com.br.s3.amazonaws.com/designproceedings/ped2016/0309.pdf>. Acesso em: 17 set. 2018.

CONTI, Fátima. **História: primeiros jogos digitais.** Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2015. Disponível em: <http://www.ufpa.br/dicas/net1/int-h-jo.htm>. Acesso em: 08 out. 2018.

LUCENA, Simone et al. **Cultura digital, jogos eletrônicos e educação.** Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2014. Disponível em:

[https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/19496/1/cultura-digital-jogos-eletronico\\_RI.pdf](https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/19496/1/cultura-digital-jogos-eletronico_RI.pdf). Acesso em: 09 maio 2019.

## **PROPOSTA DE UM SISTEMA DE CONTROLE DE ESTOQUE PARA PEQUENAS EMPRESAS**

**BRUNO ALVES PEREIRA**

### **RESUMO**

Nos dias atuais é notória a evolução das tecnologias de informação e as mudanças causadas na realidade da sociedade moderna. Com isso, diversos aplicativos tem potencializados os serviços prestados por empresas de vários ramos como indústrias e transportes privados. Com base nisso, enxerga-se uma necessidade de ferramentas voltadas para área de gestão empresarial, gerenciando o controle de pontos chaves da empresa.

**Palavras-Chave:** Sistemas de Informação, ERP, Tecnologias da Informação.

### **ABSTRACT**

*Nowadays, the evolution of information technologies and the changes caused by the reality of modern society are well-known. With this, several applications have leveraged the services provided by companies of various branches like industries and private transport. Based on this, one sees a need for tools aimed at the area of business management, managing the control of key points of the company.*

**Key Words:** *information Systems, ERP, Information Technology.*

## **1. INTRODUÇÃO**

A cada dia, os sistemas estão evoluindo cada vez mais, com novas tecnologias emergentes no mercado, é muito fácil se deparar com um sistema de gestão empresarial integrados ERPs (Enterprise Resource Planning) no nosso dia a dia. A partir dos anos 90, a área de Sistemas de Informações teve um expressivo aumento de demandas de ERPs para gestão financeira.

As principais vantagens de um ERP, são, maiores facilidades de gestão e controle da empresa, melhor desempenho para tomada de decisões rapidamente, uma melhor administração na empresa ao todo, fazendo a empresa produzir de maneira mais inteligente, dinâmica e eficaz, reduzindo tempo e custos desnecessários.

O controle de estoque é um dos pontos essenciais do Sistema de Gestão (ERP), ocasionando a flexibilidade para atender rapidamente a solicitações de clientes, e juntamente, produzir e manter somente o estoque necessário para atender os pedidos existentes. Segundo Felix (2011,p.02) "A falta de peças e os gastos

desnecessários com urgências para não parar o setor produtivo tornam-se um dominó”. Cerca de grandes parcelas das perdas de pequenas empresas são referentes a requisições de estoque, seja por comprar mais produtos do que é necessário para atender as demandas ou por pouco estoque para suprir as vendas em um determinado período, ocasionando perdas de produtos (caso seja algo perecível), descontrole de caixa por compra desnecessária de estoque e redução de pedidos por não atender a demanda de determinado item. Segundo Cambiaghi (2006.p.181) “A influência da demanda é fator que deve ser pesquisado para se conseguir melhor utilização dos recursos existentes em momentos como, por exemplo, quando a curva da oferta se sobrepõe à curva da demanda e, concomitantemente, um aumento nos volumes dos estoques é considerado inadequado”.

Tendo isto em vista, é notável que um sistema ERP possa ser o ponto de partida para elevar uma pequena empresa ao sucesso dentro do mercado.

## **2. OBJETIVOS**

Este trabalho tem como objetivo, criar um sistema de controle de estoque para pequenas empresas. O sistema proporcionará um melhor gerenciamento sobre as vendas em relação ao estoque atual da empresa, bem como o controle sobre a entrada de novos produtos na empresa.

## **3. METODOLOGIA**

Este trabalho utiliza conceitos e metodologias de sistemas de informação para propor um sistema que possibilite o controle e gerenciamento básico de estoque para pequenas empresas.

Será feito um levantamento de informações com desenvolvedores de EPRs para analisar os principais pontos de um módulo de controle de estoque, e a análise da necessidade de implantações de novos recursos.

Para o desenvolvimento do projeto, será utilizado um Framework pelos benefícios de um software robusto com uma estrutura de diretórios em MVC e por proporcionar reaproveitamento do código e uma maior facilidade com novas implementações. O projeto será desenvolvido com linguagens e tecnologias web, dentre elas, Framework CSS Bootstrap 4 juntamente com o Framework Angular para

o Front-End, possibilitando a aplicação ser responsiva e permitindo o uso em Smartphones, Tablets, Desktops e Notebooks, com uma interface amigável ao usuário. Para o Back-End será utilizado uma API em .Net Core, para separação em camadas, possibilitando maior segurança da aplicação. Como objetivos deste trabalho, podem ser destacados:

1. Estudo e levantamento de informações sobre sistemas de informações junto a outros desenvolvedores.
2. Proporcionar um sistema adaptável a várias plataformas como celulares, tablets, notebooks e desktops.
3. Desenvolvimento de um sistema de controle e gestão de estoque aplicando conceitos de ERPs sobre o sistema.

#### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Para grandes e pequenas empresas, a correta administração do estoque de produtos é de suma importância, logo que o mesmo age como um amortecedor entre o suprimento e a necessidade de produção, garantindo sempre a disponibilidade dos produtos aos clientes. Segundo Goebel(1996. p.3)” A necessidade de controlar os estoques deve-se à grande influência que têm na rentabilidade das empresas. Absorvem capital que poderia ser utilizado alternativamente e, por isso, aumentar a rotatividade do estoque libera recursos e economiza o custo de manutenção de inventário.”

Alinhando com essa necessidade, surgiram no mercado diversos sistemas de informações e integrações com lojas virtuais, aumentando cada vez mais os horizontes de empresas em relação a automatização de processos e a portabilidade para o acesso dessas informações em diversos dispositivos como celulares, tablets, notebooks e computadores desktops.

Dentre as ferramentas de desenvolvimento que serão utilizadas, estão o framework CSS Bootstrap 4 que permite a adaptação de aplicações web em praticamente todas as plataformas, dando a aplicação a responsividade e flexibilidade independente do meio utilizado para acesso. O Framework Angular 7 será utilizado para melhor organização do Front-End, organização de componentes e separação em

camadas do projeto, dando melhor flexibilidade para manutenção do sistema, não sendo necessário readaptar uma nova implementação em vários pontos do projeto. Para o Back-End, será utilizada uma API RESTful desenvolvida em .Net Core para a separação da camada dos dados da camada da apresentação (aplicação), podendo ambos serem armazenados e executados em servidores diferentes para maior segurança e integridade de dados.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste trabalho, se espera resultados que impactem na melhoria de processos internos tomados em gestão de estoque por empresas.

## REFERÊNCIAS

BUCKHOUT, E. J. **Por um ERP**. HSM Management, 1999.

CAMBIAGHI, C. D. F. **O uso de ERP E CRM No suporte à gestão da Demanda em Ambientes de produção Make-to-stock**. São Paulo: Escola de engenharia de São Carlos, 2006, 181. Universidade de São Paulo, São Carlos, 2006.

GOEBEL D. **Logística – Otimização do transporte e estoques na empresa**. ECEX/IE/UFRJ: 1996.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software**. São Paulo: Pearson-Addison Wesley, 2003.

VEIGA, Mendes. **Sistemas integrados de gestão erp em pequenas empresas: um confronto entre o referencial teórico e a prática empresarial**. São Paulo: Centro Universitário da FEI – UNIFEI, 2002, p.277-296. Universidade de São Paulo, São Carlos, 2006.

## **DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES: um estudo de caso em organização pública na cidade de Garça SP**

**Ana Paula de França Souza Ferreira**

### **RESUMO**

Neste trabalho, apresenta-se uma pesquisa sobre a prática de gestão de diversidade. Porém, trata-se de um desafio para os gestores, pois a diversidade significa a abertura de um espaço para manifestações variadas. A Metodologia utilizada neste projeto é uma pesquisa qualitativa baseando-se em um estudo de caso onde se agrega conhecimento e assim se ter reflexão de como a prática diversidade organizacional está sendo inserida tanto na gestão pública como privada. Espera-se com isso, contribuir para aprofundar o conceito de gestão da diversidade, discutindo os diferentes propósitos de cada um desses modelos e refletindo sobre os seus possíveis cursos de ação no contexto organizacional.

**Palavra chave:** Diversidade; pessoas com deficiência; gestão pública.

### **ABSTRACT**

*In this work, present a research on the practice of diversity management. However, it is a challenge for managers, since diversity means opening a space for varied manifestations. The Methodology used in this project was a research of character where knowledge is added and thus reflection on how the practice of organizational diversity is being inserted in both public and private management. We hope to contribute to deepening the concept of diversity management, discussing the different purposes of each of these models and reflecting on their possible courses of action in the organizational context.*

**Keyword(s):** Diversity; people with disabilities; public administration.

## **1. INTRODUÇÃO**

A diversidade organizacional é um assunto pouco abordado em sua prática, mas muito complexo e distante da realidade. São muitos desafios para que a sociedade se torne mais justa e equiparada em políticas públicas. A adoção de práticas de gestão da diversidade tornou-se comum entre as grandes empresas não apenas em decorrência de mudanças e pressões sociais, mas também, por questões estratégicas e de ambientação organizacional. Conforme Hanashiro (2008, p. 56).

A diversidade como um todo se refere às características humanas que diferenciam as pessoas umas das outras, já diversidade organizacional é um conjunto de pessoas com variações de gênero, etnias, habilidades físicas, orientação sexual e outras categorias significativas.

## **2. OBJETIVOS**

O objetivo da presente pesquisa se define em: Analisar a gestão da diversidade no paço municipal de Garça com relação as pessoas com deficiência. Compreender como a diversidade organizacional é abordada por gestores em organização pública e seus diferentes impactos sobre os resultados nas organizações que se refere à necessidade de cunhar práticas inovadoras no sentido de orientar os colaboradores sobre ações no local de trabalho enfatizando o enfrentamento por parte dos gestores que, em prol de um ambiente competitivo e harmonioso, precisam lidar com o colaborador com deficiência, que é em muitas vezes objeto de estigma e preconceito nas relações sociais e organizacionais.

## **3. METODOLOGIA**

O método científico alcançado conceitua-se nas definições de diversidade em organizações de Fleury (2000), Rockmann (2016), Robbins, Judge e Sobral (2010), por tratar-se da construção de uma abordagem tradicional e sistêmica de tais conceito abordados neste trabalho.

Metodologia utilizada neste projeto é uma pesquisa com questionário fechado e um estudo de caso onde agrega se conhecimento e assim se ter reflexão de como a prática diversidade organizacional está sendo inserida tanto na gestão pública como privada ao longo dos anos e como são distribuídas essas cotas destinadas por lei a pessoas com deficiência física. Os sujeitos de pesquisa são colaboradores do paço municipal da prefeitura de Garça não autorizando seus nomes a serem mencionado no projeto.

#### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Diversidade organizacional é a criação de um ambiente de trabalho para que todos empregados se sintam inseridos dentro da organização. Segundo Chiavenato (2004, p.164) compreender a diversidade implica em entender um contexto amplo, ou seja, uma mistura coletiva.

De acordo com a Lei nº 10.098, de dezembro de 2000, mais conhecida como Lei da Acessibilidade, busca estabelecer em seu artigo 1º as normas gerais e os critérios básicos para a acessibilidade de todas as pessoas deficientes ou com mobilidade reduzida.

#### **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A diversidade é, cada vez mais, parte integrante da rotina das organizações. De acordo com os resultados obtidos na pesquisa, as pessoas com deficiência tem se mostrado insatisfeitas em relação ao órgão pesquisado embora seja a minoria, todos entrevistados concordaram com a necessidade de uma reflexão sobre a diversidade presente na organização pública, Sabe-se que a inserção social é direito de todos e que a partir deste projeto possa surgir outros com a mesma finalidade de inserir pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Observou-se que a maioria dos cidadãos que responderam à pesquisa se quer tem conhecimento do que é diversidade.

Entende-se por gestão da diversidade (THOMAS, 1990 apud AQUINO ALVES E GALEÃO SILVA, 2004) a adoção de medidas administrativas que garantem que os atributos pessoais de um grupo sejam considerados como recursos para a melhora do desempenho da organização.

A gestão da diversidade ainda acontece de forma limitada e superficial. Com isso houve determinada pressão para que as organizações implantassem políticas que aprimorassem a troca de informações sobre experiências. De forma geral, gerir pessoas traz dificuldades por tratar-se das singularidades de cada ser humano. Contudo, gerir sob o contexto da diversidade é um desafio ainda maior, mas as consequências nos trazem bons resultados agregando valor às organizações e à sociedade (GONÇALVES; DIEH, 2013).

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Estatuto do portador de deficiência e da outras providencias 2016

Disponíveis em:<[www.camara.gov.br/](http://www.camara.gov.br/)>. Acesso em: 21 set. 2017.

BRASIL leis-e-normas-cotas-para deficiente. 2016. Disponível

em:<[www.deicienteonline.com.br/](http://www.deicienteonline.com.br/)>. Acesso em: 21 set. 2017.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: ELSEVIER, 2004.

FLEURY, M. T. L. **Gerenciando a diversidade cultural: experiência de empresas brasileiras**. RAE - Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul/set 2000

GOMES, Joaquim B. Barbosa. **Ação afirmativa e princípio constitucional da igualdade**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001.

GONÇALVES, Renata S.; DIEHL, Liciane. **Diversidade Humana em Organizações de Lajeado/RS: Desafios e Tendências Para a Gestão de Pessoas**. Estudo & debate. Lajeado - RS: v. 20, n. 2, p. 127-146, 2013. Disponível em: <http://www.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/viewFile/755/506>>.

Acesso em 25 de março de 2019.

HANASHIRO, Darci M.Mori, TEIXEIRA, Maria Luísa Mendes; ZACCARELLI, Laura Menegon. **Gestão do Fator humano**. 2 eds. São Paulo: EDITORA, 2008.

ROBBINS, S. P; JUDGE. T. A; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCKMANN, Roberto. **O que aprender com o diálogo**. In Revista Comunicação Empresarial, n°97, Ano 26, p.40-46, 2016.

## **PROPOSTA DE DESENVOLVIMENTO DE UM APLICATIVO MOVÉL PARA UMA PEQUENA EMPRESA DE PRODUTOS LOW CARB NA CIDADE DE MARÍLIA (SP) GUSTAVO CAMOSSI, RENATA APARECIDA DE CARVALHO PASCHOAL**

### **RESUMO**

O presente trabalho apresenta o desenvolvimento de uma aplicação móvel para as plataformas android e iOS, utilizando o framework *React Native*, a linguagem de programação *JavaScript*. O objetivo do trabalho é o desenvolvimento de um sistema de comercio eletrônico delivery. A metodologia de pesquisa empregada foi a pesquisa qualitativa, pela qual se busca aprofundar os conhecimentos em livros e bibliografias relacionadas, e com isso seguir uma proposta para achar uma solução para o problema proposto.

**Palavras-Chave:** *React Native. JavaScript. Comercio eletrônico.*

### **ABSTRACT**

*This work presents the development of a mobile application for the android and iOS platforms, using the framework React Native, the JavaScript programming language. The purpose of the work is to develop an e-commerce delivery system. The research methodology used was the qualitative research, which seeks to deepen the knowledge in books and related bibliographies, and with that to follow a proposal to find a solution to the proposed problem.*

**Key Words:** *React Native. JavaScript. E-Commerce.*

## **1. INTRODUÇÃO**

Cada vez mais a Internet está presente no cotidiano de grande parte da população global. E, desde o seu nascimento, o ambiente virtual tem influenciado diretamente na conduta das pessoas, estilos de vida, maneiras de se relacionar e de fazer negócios. Nesse panorama, várias empresas utilizam cada vez mais a Internet como meio de se aproximar dos seus consumidores e, por meio do comércio eletrônico, comercializar produtos e serviços.

O setor de comércio eletrônico no Brasil registrou aumento de 12,1 por cento no faturamento no primeiro semestre ante um ano antes, apesar da greve dos caminhoneiros no fim de maio ter prejudicado os negócios, informou nesta quarta-feira a empresa de pesquisa de mercado Ebit. O faturamento total foi de 23,6 bilhões de reais, ante 21 bilhões de reais no primeiro semestre do ano anterior, segundo o relatório. O desempenho foi resultado da expansão de 8 por cento no número de pedidos para 54,4 milhões, enquanto o tíquete médio subiu 3,8 por cento, para 433 reais, de acordo com o relatório Webshoppers, produzido pela Ebit/Nielsen (REUTERS, 2018).

É considerado comércio eletrônico todo o tipo de transação comercial e financeira por meio do processamento e transmissão de informações, incluindo texto, som e imagem (GRIZZO, 2016).

Percebe-se o quanto o comércio eletrônico tem se expandido, mostrando seu potencial de gerar lucros para as empresas e valor para os consumidores.

Frente a este acontecimento, estão aparecendo uma série de ferramentas de desenvolvimento multiplataforma para dispositivos móveis. Essas ferramentas, além de poderem ser utilizadas em diferentes sistemas operacionais, permitem que a aplicação tenha acesso aos recursos nativos do sistema, como câmera, sensores, GPS etc. Dentre elas, destacam-se pela notoriedade entre os desenvolvedores o *ionic* Framework, o *React Native* e o *Xamarin*, que permitem que os desenvolvedores registrem apenas um código e possam executar em qualquer plataforma, aperfeiçoando o processo de criação de aplicações híbridas.

Este trabalho propõe a modelagem e o desenvolvimento de um Aplicativo *Mobile* para vendas de produtos *low-carb*, localizada na cidade de Marília (SP), permitindo a manipulação de dados pelo administrador a partir de um celular.

## 2. OBJETIVOS

O presente trabalho propõe o desenvolvimento de um aplicativo de comércio eletrônico na forma de gerenciar e agendar pedidos, a partir de concepções relacionadas a um e-commerce e a análise de uma loja virtual de produtos alimentícios *Low-Carb*. Para este fim serão apresentados dados cruciais da análise de sistemas deste projeto.

Ao decorrer deste projeto, serão analisadas as principais características do *React Native* seu funcionamento, como é seu comportamento com funções.

Como objetivos específicos deste trabalho, podem ser destacados:

1. Descrever o desenvolvimento de um aplicativo móvel para gestão de pedidos e agendamentos;
2. Entender o funcionamento e as estruturas de um projeto desenvolvido com *React Native*;
3. Implantar o aplicativo móvel na empresa.

### 3. METODOLOGIA

No primeiro momento, foi executado um estudo sobre aplicativos com funcionalidades semelhantes e a viabilidade da aplicação. Em seguida, foi feito um levantamento sobre as tecnologias que fundamentam a criação de aplicações móveis, dentro desse contexto, faz-se um estudo sobre os padrões de desenvolvimento do *JavaScript* usados pelos frameworks e bibliotecas.

Após a realização do estudo sobre as tecnologias aplicadas, desenvolveu-se um protótipo para solucionar um problema proposto. Quanto aos procedimentos técnicos, a melhor pesquisa que se encaixa é a pesquisa qualitativa, pela qual se busca aprofundar os conhecimentos em livros e bibliografias relacionadas, e com isso seguir uma proposta para achar uma solução para o problema proposto.

### 4. REVISÃO DE LITERATURA

#### 4.1 Comércio Eletrônico

Segundo Teixeira (2015) o conceito de comércio eletrônico pode ser definido como uma modalidade de compra a distância, em que a compra de um bem ou serviço é praticada por algum tipo de equipamento eletrônico, muitas vezes utiliza-se a internet para fazer essa transação, nos quais esses equipamentos transmitem e recebem informações da transação, iguais as negociações feitas por catálogos, ou telefonemas, por programas de televisão, e ainda tantas outras.

#### 4.2 React Native

*React Native* é uma ferramenta desenvolvida pelos engenheiros do Facebook que incide em uma cadeia de ferramentas que juntas permitem a criação de aplicativos móveis nativos para android e iOS, usando as ferramentas de *front-end* mais atualizadas e o desenvolvimento é baseado em *JavaScript* (CABRAL, 2016).

Com *React Native* é possível usar *JavaScript*; CSS Flexbox, capaz de ajustar a tela em diversas resoluções e dispositivos diferentes (EIS, 2012); *JavaScript eXtension*, capaz de utilizar-se de tags HTML e *JavaScript*, em um mesmo arquivo (MILFONT, 2017); múltiplos pacotes do NPM dentro de muitas outras ferramentas. Ele também comporta fazer debug na mesma *Integrated Development Environment*

(IDE) utilizada para o desenvolvimento nativo com essas plataformas (CABRAL, 2016).

### 4.3 JavaScript

O *JavaScript* nasceu por volta de 1995, sua principal finalidade era manipular as validações de entradas que anteriormente eram feitas com linguagens no lado do servidor como Java e PHP. O *JavaScript* fez a atual geração de aplicativos baseados na web possível em navegadores de e-mail, mapas e redes sociais, e é usado em locais mais tradicionais por fornecer diversas formas de interatividade (HAVERBEK, 2014).

Em termos técnicos pode ser considerada como uma linguagem dedicada ao desenvolvimento *front-End*, e como o próprio termo sugere, seu emprego está relacionada com a parte frontal de uma página. O *JavaScript* é responsável por desempenhar ações de interatividades com os usuários em páginas *Web*, podendo-se afirmar que tal linguagem é responsável pela interface de uma página, assegurando sempre uma comunicação de alto nível, seja por interatividades entre eventos de botões ou por simples formulários interativos de páginas webs (CESTA, 2009).

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da análise feita no presente estudo possibilitou-se o maior entendimento e compreensão sobre o *React Native* e o seu funcionamento.

O emprego dessas tecnologias, juntamente com suas dependências e ferramentas vem aumentando todos os dias no mercado, possuindo grandes comunidades que são especializadas em aprimorar as suas funcionalidades.

Conclui-se, portanto que o entendimento e a compreensão do *React Native*, estão cada vez mais presente no mercado de trabalho, umas das principais vantagens é a viabilidade da criação de um único código, para a criação de aplicativos móveis em ambas as plataformas.

Ao finalizar este artigo percebe-se a possibilidade de estudos futuros, bem como a criação de um protótipo de um aplicativo de entregas, que visa atender e facilitar a vida do usuário.

## REFERÊNCIAS

REUTERS. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/economia/comercio-eletronico-no-brasil-cresce-12-no-1o-semester-diz-ebit/>. Acesso em: 29 out. 2018.

GRIZZO, Erico. **Internet: o que é, o que oferece, como conectar-se**. São Paulo: Ática, 2016.

E-COMMERCE NEWS (Brasil). **O que é E-Commerce?** 2017. Disponível em: <https://ecommercenews.com.br/o-que-e-e-commerce/>. Acesso em: 17 mar de 2019.

CABRAL, Carlos. **React Native: Construa aplicações móveis nativas com JavaScript**. 2016. Disponível em: <https://tableless.com.br/react-native-construa-aplicacoes-moveis-nativas-com-javascript/>. Acessado em: 6 de mar. 2019.

HAVERBEK, Marijn. **Eloquent Javascript** - 2 edição. Disponível em: <http://braziljs.github.io/eloquente-javascript/> >. Acesso em: 6 mar. 2019.

CESTA, A.A. **Tutorial: A Linguagem De Programação Java E Orientação A Objetos**. 2 ed. 2009. Disponível em: <http://www.ic.unicamp.br/~cmrubira/JAVATUT14PDF.pdf>>. Acesso em: 23 mar 2019.

TEIXEIRA, Tarcísio. **Comércio eletrônico: conforme o Marco Civil da Internet e a regulamentação dom e-commerce no Brasil**. São Paulo: Saraiva ,2015.

## DESENVOLVIMENTO DE UM SOFTWARE EDUCATIVO PARA O PROJETO FATEC-CAPS GARÇA

MAIARA FRANCIELLE CESÁRIO

### RESUMO

Este trabalho tem como temática construir um software para o projeto CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) da Fatec de Garça-SP, o projeto tem como objetivo ensinar alunos que sofrem com algum tipo de transtorno psicológico a aprender a usar o computador, desenvolver as suas habilidades, coordenação e raciocínio. Essa aplicação será uma ferramenta para ajudar nas aulas, contendo todas as atividades, podendo assim, identificar se o aluno está tendo algum tipo progresso e com isso, esse monitoramento pode ajudar o professor a passar atividades personalizadas para cada aluno e aumentar o nível de desenvolvimento individual de cada aluno.

**Palavras-Chave:** Software, Educacional, Aluno.

### ABSTRACT

*This work has as a theme to build software for the CAPS (Center for Psychosocial) project of Fatec de Garça-Sp, the project aims to teach students suffering from some kind of psychological disorder, to learn to use the computer, to develop their skills, coordination and reasoning . This application will be a tool to help in class, containing all activities, being able to identify in these activities, if the student is having some kind of progress and with this monitoring, can help the teacher to pass personalized activities for each student and increase the level of development of each student.*

**Key Words:** Software, Educational, Student.

### 1.INTRODUÇÃO

Este projeto em consonância com o CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) tem como objetivo ensinar alunos que sofrem com algum tipo de transtorno psicológico, a aprender a usar o computador, desenvolver as suas habilidades, coordenação e raciocínio, tornando-se uma forma na qual os alunos possam se distrair e se divertirem.

O cenário educacional está cada vez mais dinâmico e desafiador e com isso surge a importância de se utilizar o computador como um instrumento para a educação e o desenvolvimento dos alunos. Sendo assim, o principal propósito desta pesquisa é propor e desenvolver um *software* educacional, com foco no projeto da Fatec de Garça-SP, visando construir uma aplicação que reúna todas as atividades dos alunos, compondo-se de área do aluno e área do professor.

## 2. OBJETIVOS

Este trabalho tem como propósito auxiliar os professores com um controle de atividades realizadas pelos alunos, além de também ajudar alunos que sofrem com algum tipo de transtorno psicológico a aprender a usar o computador com jogos e a desenvolver suas habilidades, coordenação e raciocínio. O objetivo será desenvolver um software que auxilie a interação dos pacientes do CAPS, por meio de jogos lúdicos e a possibilidade de identificar nessas atividades se o aluno está tendo algum tipo de progresso. Esse monitoramento ajudaria a passar atividades personalizadas para cada aluno e com isso possibilitar o crescimento de cada um.

O projeto tem como principais objetivos específicos:

- Desenvolver uma aplicação que contenham jogos lúdicos;
- Implementar um sistema que auxilie no controle de frequência e conteúdo nas aulas;

## 3. METODOLOGIA

Será realizada pesquisa bibliográfica para adquirir o conhecimento necessário sobre o assunto problema e que se possa resolvê-lo da melhor forma. O sistema será incremental, pois será definido o escopo inicial e posteriormente haverá mudanças no decorrer do projeto. Desta forma, é compreendido que “não há uma especificação completa do sistema até que o estágio final seja especificado” (SOMMERVILLE, 2003, p.43)

Para o desenvolvimento deste projeto, o software será construído no formato *Web*, na linguagem de programação PHP, juntamente com o *Bootstrap (front-end Web framework)*. Foi escolhido o modo da pesquisa aplicada, pois, se deseja solucionar um problema que já existe. Juntamente com a pesquisa aplicada é necessário realizar uma pesquisa experimental, para testar e ter um controle do desenvolvimento do sistema e a pesquisa bibliográfica, ela é fundamental em um desenvolvimento, pois, é necessário conhecer muito bem a área a ser pesquisada, sem a teoria não é possível construir uma pesquisa ou sistema de forma eficaz.

Baseado na entrevista que foi realizada no CAPS, pode se notar que as maiores dificuldades dos pacientes são de concentração, coordenação, interação social, e a melhor forma de se avaliar os pacientes nas atividades de terapia ocupacional é a observação, onde se é passado as atividades e observado a execução de cada um. A partir disso, no *software*, na área do professor, terá um espaço onde o professor pode registrar as atividades feitas e fazer uma avaliação, observando se o aluno conseguiu terminar a atividade, quais são as dificuldades desse aluno, podendo assim registrar quais jogos mais se adequam.

Será uma ferramenta para ajudar nas aulas, tanto nas atividades dos alunos, quanto a ajudar os professores a manter um controle: lista de alunos (contendo nome, telefone, endereço) para que se possa ter um maior controle do fluxo de alunos e para a segurança deles. Controle de atividades das aulas: o conteúdo passado em cada aula, o desenvolvimento do aluno individual.

#### Área do Professor:

Foi utilizado como base o sistema siga do Centro Paula Souza, separando a área do aluno da área do professor. Na área do professor irá ter:

- A listagem de alunos (cadastrados);
- O professor poderá fazer alterações das atividades feitas pelos alunos e poderá fazer observações;
- Lista de presença (chamada);
- Poderá gravar as atividades que foram passadas para cada aluno, podendo assim, passar um conteúdo especial para cada aluno e posteriormente fazer avaliações.

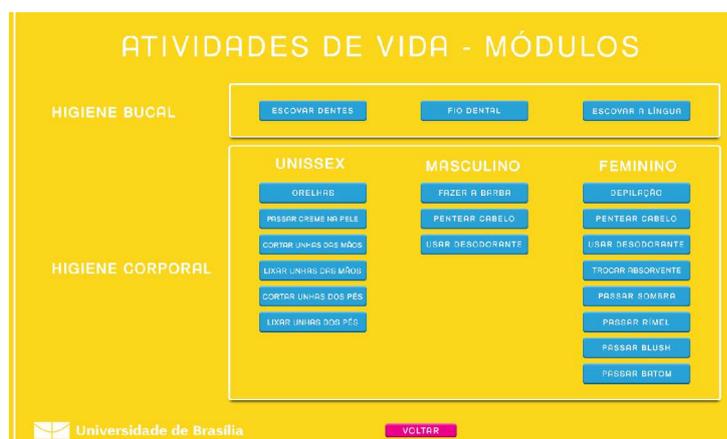
#### Área do Aluno:

- Será simples, sempre visando a compreensibilidade;
- Terá letras com fonte tamanho médio para uma melhor acessibilidade;
- Layout acessível usando o conhecimento adquirido na disciplina de Interação Humano Computador;
- Jogos e atividades de acordo com o nível do aluno;
- O professor passará as atividades de acordo com o perfil do aluno, onde ele poderá olhar o perfil do aluno na área do professor;

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Usar jogos computadorizados como um método de ensino é muito eficaz pois, “proporciona ao aluno motivação, desenvolvendo também hábitos de persistência no desenvolvimento de desafios e tarefas” (Tarouco, *et al.* 2004, p.3) e com isso “o crescimento e a popularização da Internet vem tornando possível utilizar novas estratégias e ferramentas para apoiar o processo de ensino aprendizagem” (Tarouco, *et al.* 2004, p.3). E por esse motivo, percebe-se que os jogos lúdicos têm um fator em comum ensinar esses alunos a se desenvolverem de uma forma divertida. Os jogos que podem ser usados nesse processo são, os de alfabetização, ensinando atividades básicas do dia a dia, que melhorem a coordenação e raciocínio. Por exemplo: caça palavras, jogo da memória, jogos de colorir, jogos que necessitam de um maior controle do *mouse*. Abaixo pode ser vista a tela de um jogo feito no Adobe flash pela faculdade de de Brasília UNB para o “projeto participar” onde nesse projeto de *Softwares* Educacionais de Apoio ao Ensino de Deficientes Intelectuais e Autistas onde existem vários softwares para diferentes plataformas. A figura 1 exibe um software para *desktop*.

**Figura 1** – Softwares Educacional de Apoio ao Ensino de Deficientes Intelectuais e Autistas



Fonte: <<http://www.projeto Participar.unb.br/>>

A informática tem um papel muito importante no processo de aprendizado desses alunos do projeto do CAPS, visto que no CAPS eles realizam as mesmas atividades que são realizadas no Projeto da Fatec e a diferença que é usado o computador. Sendo assim, “a atividade de uso do computador pode ser feita tanto para continuar transmitindo a informação para o aluno e, portanto, para reforçar o processo intuitivo, quanto para criar condições do aluno construir seu conhecimento.” (Freire, F, M, P et. al. P..01).

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base na entrevista realizada no CAPS na área da terapia Ocupacional, nota-se que as atividades que são realizadas lá, são as mesmas que são passadas no da Fatec de Garça, a única coisa que muda é o meio, que é passado as atividades no computador e feito essa inclusão desses pacientes ao mundo da informática, que muitos desses alunos não têm acesso em casa. As atividades feitas por eles são atividades que podem gerar renda tais como: pintura, artesanato, costura etc. que colaboram para melhorar a atenção, coordenação e para realizar coisas simples do dia a dia.

O projeto seria a junção dessas atividades em um programa em que o professor tivesse acesso aos dados dos alunos e pudesse registrar a presença, registrar as atividades passadas no dia individualmente e fazer observações, pois, na entrevista a profissional deixou claro que a observação é algo primordial, que deve ser levado em conta, para que se possa fazer uma avaliação dos alunos, no sentido de saber se estão conseguindo realizar as atividades, pois se for algo muito difícil os alunos podem se sentirem desanimados ou frustrados e podem não voltar mais nas

aulas e por isso a observação é algo muito importante para que o professor possa avaliar de maneira individual e passar um conteúdo para cada aluno.

Pensando nessas melhorias, também servirá de ajuda para que quando novos professores voluntários se juntarem ao projeto, poderão saber o que cada aluno costuma fazer nas aulas e quem sabe talvez algum aluno queira fazer alguma melhoria no sistema, como acrescentar mais atividades ou melhorias na área do professor e ele terá essas informações necessárias para isso.

## REFERÊNCIAS

FREIRE, F, M, P et. al. **O Computador na Sociedade do Conhecimento**. Campinas-SP, 1999).

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. 8. ed. São Paulo, 2007.

TAROUCO, L, R, M. et al. **Jogos Educacionais**. Disponível em:

<<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/12990/000572691.pdf?sequence=3>> Acesso em 20 abr. 2019.

## **Um Sistema Web de Gestão para um núcleo de Iniciação Científica e Tecnológica da FATEC de Garça**

**Anderson Luciano, Larissa Pavarini da Luz**

### **RESUMO**

O projeto consiste em um software web para realizar a gestão do ICT da FATEC de Garça, desde a submissão dos projetos através de um cadastro feito pelos alunos, passando pela aprovação e vínculo com o docente que será responsável pelo projeto, acompanhamento do projeto através de submissões de arquivos, troca de informações e a finalização do projeto com seus resultados e publicações. O objetivo do sistema é organizar e centralizar o fluxo do ICT disponibilizando uma interface para os alunos postarem seus resultados e interagir com seus orientadores e em um ambiente para os docentes e gestores do ICT realizar a gestão e orientação dos projetos, mantendo os dados centralizados, organizados e estruturados de modo que permita a extração de relatórios mais assertivos a respeito do progresso e desempenho do núcleo. Foi feita uma revisão bibliográfica nos assuntos, Clean Architecture, Organização de regras de negócio e modelo de dados baseado em middleware, e a partir disso será feita uma pesquisa aplicada, com o desenvolvimento de um software que vai atender as demandas do núcleo da FATEC de Garça e que possa servir de modelo para as demais FATEC.

**Palavras-Chave:** Sistema Web. Iniciação Científica. Web de Gestão.

### **ABSTRACT**

*The project consists of a web software to carry out the management of FATEC's STI (Scientific and Technological Initiation) from Garça, starting with the submission of the projects through a register made by the students, passing through the approval and bond with the teacher who will be responsible for the project, monitoring the project through submitted files, exchanging information and concluding the project with results and publications. The aim of the system is organize and centralize the flow of STI by providing an interface for students to post their results and interact with their supervisors and in an environment for STI teachers and managers to manage and mentor projects while keeping the data centralized, organized and structured to enable the extraction of more assertive reports on core progress and performance. A bibliographic review was done on the topics, Clean Architecture, Organization of business rules and data model based on middleware, and at this point will be done an applied research, with the development of software that will meet the demands of FATEC's Garça and that can serve as a model for the other FATEC.*

**Key Words:** Web Application, Scientific research, Web Management

## **1. INTRODUÇÃO**

A Faculdade de Tecnologia "Dep. Júlio Marcondes de Moura", situada na cidade de Garça, interior do estado de São Paulo, possui um Núcleo de ICT, Iniciação Científica e Tecnológica, que é um órgão institucional da unidade e é responsável por pesquisas e extensões científicas e aplicadas. A função do Núcleo de ICT é coordenar e incentivar a realização dessas atividades de pesquisa, extensão, desenvolvimento

e inovação por parte da comunidade acadêmica da unidade de Garça, além de agregar atividades de natureza acadêmica e interdisciplinar, envolvendo docentes e discentes.

O processo de iniciação científica e tecnológica possui etapas por onde os alunos podem submeter seus trabalhos a aprovação dos professores, a fim de ingressar na iniciação e desenvolver o projeto submetido. Esse processo atualmente é controlado parte sistematicamente e parte manualmente pelo corpo docente responsável pelo núcleo, sendo que a parte já prevista e operante em sistema não está atendendo a função proposta de forma eficiente, surgindo então a necessidade de um sistema substituto que resolva as pendências que hoje são feitas manualmente, tornando o processo de submissão, aprovação e andamento do projeto, organizado, eficiente e gerenciável por parte do corpo docente.

## 2. OBJETIVOS

O objetivo do projeto é atender as demandas solicitadas pelo núcleo, a fim de organizar o processo, torná-lo eficiente e gerenciável. Transformar o trabalho de aprovação, distribuição e acompanhamento dos projetos em sistema, onde os alunos, professores e coordenadores, possam administrar todo processo em um formato informatizado, proporcionando mais efetividade na comunicação entre eles, e tornando a troca de arquivos, propostas, resumos e correções mais fácil e prático.

## 3. METODOLOGIA

Para atingir tais objetivos, utilizou-se uma metodologia de natureza quantitativa, em que se criou um modelo utilizando conceitos e tecnologias da Web para contextualizar o domínio do uso do software de gestão. Como resultados a centralização dos dados no sistema tende a fornecer em um futuro, relatórios para gestão do núcleo demonstrando o andamento da unidade, dos projetos e as atividades que estão sendo exercidas tanto pelos alunos quanto pelos professores.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Será usado como base para o desenvolvimento o livro *Clean Architecture: A Craftsman's Guide to Software Structure and Design* (Robert C. Martin Series), Series (2017) cita boas práticas para organizar o sistema e suas regras de negócio, a fim de ser desenvolvido um sistema que suporte manutenções e ajustes sem a necessidade da total refatoração. A ideia do *Clean Architecture* é o desenvolvimento do núcleo da aplicação totalmente desvinculado de *Frameworks*, bibliotecas de código e outras dependências de terceiros, para o funcionamento do sistema, permitindo que o núcleo possa ser reutilizado e melhorado tendo como única dependência ele mesmo.

Também será utilizado alguns artigos disponibilizados em sites de busca como Google Scholar, IEEE e ACM, para melhor aplicabilidade dos requisitos necessários para o desenvolvimento do software.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Espera-se que o sistema possa resolver os gargalos por conta da gestão manual do processo, e a aproximação dos professores e alunos com o processo de ICT, tornando mais atrativo e menos complexo para alunos que nunca tiveram contato

com o processo de iniciação científica e tornando o processo mais produtivo para quem já está nessa jornada.

## **REFERÊNCIAS**

SERIES, Robert C. M. Clean Architecture: A Craftsman's Guide to Software Structure and Design: ed 1. Estados Unidos: Prentice Hall, 2017

## Adoção do Kaizen como ferramenta estratégica do setor de qualidade Antônio Carlos Rosa Lima Jr

### RESUMO

A questão da gestão da qualidade nas organizações vem se tornando primordial para sua manutenção no livre mercado. Primeiro devido à grande concorrência por mercado, segundo, por redução do preço e manutenção da qualidade do produto e, terceiro, pela alta concorrência que segue modernizando-se e ampliando sua eficiência. O kaizen significa melhorar continuamente, e isso abrange todos os setores dentro das organizações, seja entre diretores, gerentes, coordenadores ou operários. Esse tipo de filosofia não se restringe apenas às organizações, mas sim a todo estilo de vida que busca algo em comum, a melhoria. Este trabalho tem por objetivo entender como a filosofia *kaizen* pode contribuir para melhorar o setor da qualidade no ambiente de trabalho. Para tanto, optou-se por utilizar o estudo de caso, com questionário (aberto e fechado) a ser aplicado para um determinado número de pessoas em uma empresa do segmento de motores. Espera-se que o teor a ser coletado dê indícios importantes a respeito dos benefícios e vantagens estratégicas da adoção do kaizen.

**Palavras-Chave:** Kaizen. Melhoria Contínua. Gestão da Qualidade. Competitividade. Filosofia.

### 1. INTRODUÇÃO

A filosofia Kaizen iniciou-se dentro das organizações logo após a Segunda Guerra Mundial, no Japão. O país havia perdido a guerra, e encontrava-se numa situação muito difícil, o governo não tinha capital para investir em suas empresas, que precisavam produzir com qualidade e trabalhar com preços competitivos, porém não possuíam máquinas sofisticadas como era o caso das empresas americanas. Os gestores japoneses tiveram que transformar seus métodos de produção, para serem mais competitivos no mercado.

Surge, então, uma nova metodologia chamada de kaizen que significa melhorar continuamente todos os setores dentro das organizações, seja entre os diretores, gerentes, coordenadores ou operários. Imai, fundador do *Kaizen Institute*, afirma que sua essência consiste em melhorar continuamente, não buscar a perfeição de uma hora para outra, e sim ir adquirindo patamares de melhora, seja na vida pessoal e no mundo laboral. Para Chiavenato (2003, p.484), o *kaizen* é “[...] uma filosofia de contínuo melhoramento de todos os empregados da organização, de maneira que realizem suas tarefas um pouco melhor a cada dia”.

A ferramenta de qualidade kaizen proporciona uma conexão entre a alta administração e os funcionários de chão de fábrica, isso é possível através de um sistema de sugestões, no qual a empresa que adota a filosofia deve incentivar o funcionário a opinar. Ela pode trazer melhorias reduzindo custos, tempo de produção, melhorando o ambiente de trabalho, otimizando a organização de documentos, criando procedimentos, limpando ferramentas, dentre outros. Isso, dentro do ambiente empresarial faz grande diferença, pois ocasiona economia de tempo e dinheiro para a empresa.

Dessa forma, busca-se responder a seguinte questão, **O uso do kaizen pode ser considerado como um diferencial estratégico dentro de uma empresa?** Essa questão é importante para o pesquisador porque amplia o conhecimento e o domínio do tema central kaizen, que vem sendo adotado em muitas organizações a fim de adquirir uma melhor qualidade em seu ambiente. É importante para a área da administração porque desenvolve e expande o conhecimento da filosofia, e pode ser usado como base para pesquisas no futuro. E sem sombra de dúvida, os dados coletados e estudados são importantes para a empresa, para conhecer se a filosofia *kaizen* está ou não dando resultados positivos no seu ambiente de trabalho

O objetivo principal desse trabalho consiste em **entender como a filosofia kaizen pode contribuir para melhorar o setor da qualidade no ambiente de trabalho**. Para atingir a proposta apresentada, estabeleceu-se alguns preceitos metodológicos que visam discutir e demonstrar os resultados obtidos na pesquisa.

## 2. CRITÉRIOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa possui o caráter exploratório, por proporcionar uma maior familiaridade com o problema (GIL, 2008). Sendo assim, pretende-se descobrir se a filosofia kaizen está apresentando melhorias na empresa em questão, além de explorar o ambiente da organização, se os funcionários conhecem a referida filosofia e, se os mesmos, são estimulados a opinar.

Adotou-se, ainda, as pesquisas bibliográficas serão essenciais para a interiorização e melhor conhecimento do tema. Para Gil (2008), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em materiais já preparados, por exemplo livros e artigos científicos. Explorou-se, então, os conceitos que fundamentam o estudo, além de entrevistas com funcionários sobre a temática.

A respeito do estudo de caso, Gil (2008) afirma ser um estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento. O referido estudo será realizado em uma empresa de pequeno porte do ramo de motores, localizada na região de Marília. Optou-se, também, pela adoção de questionários abertos e fechados.

### 3. REVISÃO DE LITERATURA

Conforme mencionado, o Japão enfrentou forte crise após a Segunda Guerra Mundial, momento em que os trabalhadores, incentivados pelos sindicatos, lutavam por melhores condições de trabalho e remunerações mais altas. A crise pós-guerra e a inevitável onda por reformas trabalhistas forçaram o país a iniciar um programa de estudos na área da Administração. A Administração Científica de Taylor e a Administração Clássica de Fayol que contribuíram para que os japoneses criassem o *Kaizen* (FONSECA et al, 2016).

Segundo Fonseca (2016), no início da década de 70, os métodos administrativos das empresas japonesas começaram a chamar a atenção do mundo. Imai (1994, p. 3) diz que

A essência do *kaizen* é simples e direta: *kaizen* significa melhoramento. Mais ainda, *kaizen* significa contínuo melhoramento, envolvendo todos, inclusive gerentes e operários. A filosofia do *kaizen* afirma que o nosso modo de vida – seja no trabalho, na sociedade ou em casa – merece ser constantemente melhorado.

Para Slack *et al* (1997), este sistema realiza discretas e pequenas mudanças que afetam outras etapas do processo, mas explicam que

O melhoramento contínuo não se preocupa com a promoção dos pequenos melhoramentos. Ele vê os pequenos melhoramentos, todavia, como tendo uma vantagem significativa sobre os grandes: eles podem ser seguidos de forma relativamente indolor por outros pequenos melhoramentos.

Acredita-se que a melhor definição para a filosofia *kaizen* seja de encontrar os padrões dos processos e melhorá-los continuamente. Na realidade, ela prega que a mudança deve ser realizada diariamente, sempre visando o melhoramento em

determinado espaço, tempo ou até mesmo na vida pessoal. Para Fonseca (2016), é de suma importância que os funcionários possam emitir suas opiniões e a melhor maneira de incentivá-los é adotar premiações e bônus.

A Qualidade trata-se de um setor da organização que pode apresentar como sua manutenção no mercado, oferecendo produtos ou serviços que atendam às exigências do cliente, garantindo a satisfação do mesmo. Segundo Maranhão (2006, p.4) “com a Qualidade, você manterá os clientes já existentes e conquistará outros, assim operando com os menores riscos e maior volume de negócios”.

Portanto, a manutenção da organização em um mercado altamente competitivo é extremamente importante, e deve-se lidar com atenção. O kaizen fornece uma opção de conectar melhorias, do chão de fábrica até a alta diretoria, com objetivo de melhorar constantemente, algumas ferramentas da qualidade que podem ser favorecidas com a filosofia kaizen são ciclo PDCA, programa 5S, brainstorming, diagrama de causa e efeito, programa dos sete desperdícios (*seven wates*), entre outros.

Este trabalho encontra-se sedimentado nos preceitos de cerca de (30) trinta referências, dentre as quais estão: Idalberto Chiavenato, Robert Johnston; Masaaki Imai e Nigel Slack.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Espera-se que o teor a ser coletado no estudo de caso dê indícios importantes a respeito dos benefícios e vantagens estratégicas da adoção do kaizen pela empresa de motores. Ressalta-se, ainda, que as melhorias encontradas e o modo como os gestores e funcionários o utilizam também devem servir de subsídio para a compreensão do caso, objeto de estudo.

#### **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por ser uma pesquisa que está em fase de exploração da literatura pertinente, pode-se dizer que os esforços serão direcionados a elucidação do cenário a ser explorado, visando atingir o objetivo proposto e, conseqüentemente, responder ao problema de pesquisa arrolado.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas: como as mudanças estão mexendo com as empresas**. 4. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2003.

FONSECA, Luciana et al. - **A ferramenta Kaizen nas organizações**. In: INOVARSE - XII Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2016. Disponível em: < [http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_339.pdf](http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_339.pdf) > . Acesso em: 10 maio 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IMAI, Masaaki. **Kaizen: a estratégia para o sucesso competitivo**. 51. ed. São Paulo: Instituto IMAM, 1994. 235p.

JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 1997. 726p.

MARANHÃO, M.. **ISO Série 9000: manual de implementação: versão 2000: o passo-a-passo para solucionar o quebra-cabeça da gestão**. 8.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. xv, 212p

SLACK, Nigel. et al. **Administração da Produção**. Trad. Ailton Bomfim Brandão et al. 1.ed. São Paulo: Atlas, 1996. 726 p.

## **SISTEMA INTEGRADO PARA A INSTITUIÇÃO DE ENSINO ASSOCIAÇÃO FEMININA DE ASSISTÊNCIA À INFÂNCIA**

### **ALEX DA SILVA PAVARINI**

#### **RESUMO**

O breve projeto tem como um propósito apresentar algumas sugestões para que as entidades educacionais melhorem seu desempenho e manuseamento com os dados dos atendidos e, também, os armazenamentos de arquivos internos. Muitas instituições vêm demonstrando dificuldades com a relação as papeladas de registro de alunos, arquivos internos e entre outros problemas que podem ser solucionados com a Tecnologia da Informação. O trabalho terá o desenvolvimento de um sistema que se destina a melhoria e facilidade da entidade, onde uma entrevista, um “bate papo” com os responsáveis do estabelecimento é de grande necessidade para saber o ponto de maior complicação e os dados essenciais sobre os alunos para que o sistema tenha todas as informações adequadas. Com esse pressuposto é proposto neste trabalho ter uma qualidade melhor e mais ágil com os clientes que desejam cadastrar seus filhos(as) na instituição e, através do software, os atendidos terão também segurança total dos seus dados armazenados no mesmo, sendo efetuado backups diários. O sistema conduz uma imensa influência tanto para uma Instituição Pública de Assistência Social quanto para outros tipos de Ensinos Educacionais, pois ele tem como objetivo estruturar os dados requisitados e administrar as informações recebidas, assim então, a implementação do Sistema abrangerá todos os recursos da entidade, desde para os funcionário, como principalmente para os atendidos da empresa.

**Palavras-chave:** Tecnologia da Informação. Instituição. Sistema. Desenvolvimento de Sistema.

#### **ABSTRACT**

*The brief project has as a purpose to present some suggestions so that the education entities improve their performance and manuseamento with the data of those attended and, also, the storages of internal files. A lot institutions have been demonstrating difficulties with the relationship the paperwork of student's record, internal files and among other problems that can be solved with the Technology of the Information. The work will have the development of a system that is destined the improvement and easiness of the entity, where an interview, one "chats with the responsible of the establishment is of great need to know the point of larger complication and the essential data on students their the system to have all of the appropriate information. With that presupposition it is proposed in this work to have a better and more agile quality with the customers who wish to register their children (the) in the institution and, through the software, the attended will have them also total safety of their data stored in the same, being effected daily backups. The system conduct an immense influence, so much for a Public Institution of Social Assistance as for other types of educational teaching, because he has as objective structures the requested data and to administer the received information, like this so then, the implementation of the System will reach*

*all of the resources of the entity, from to for the employees, as mainly for the attended them of the company.*

**Key Word:** *Information Technology. Institution. System. System Development.*

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente, muitas instituições de ensino vêm demonstrando dificuldades com relação as papeladas de registro de alunos, arquivos internos e entre outros problemas que podem ser solucionados com a Tecnologia da Informação. Assim, o breve projeto apresentará sugestões para que as entidades educacionais melhorem seu desempenho e manuseamento com os dados dos atendidos e, também, os armazenamentos de arquivos internos.

A Entidade apresenta um grande problema com a forma de inserção de dados dos seus alunos, visto que os recebimentos de dados são feitos de forma desorganizada, os quais são escritos a mão, além de serem erroneamente armazenados. Dessa forma, com um Sistema, todas as complicações encontradas na entidade serão solucionadas, organizadas e também mais simples de serem incluídas.

Com base em estudos e pesquisas de como desenvolver um software para uma empresa, resulta-se na importância de saber todas as técnicas de engenharia de software que é de grande necessidade para o desenvolvimento do mesmo. As técnicas principais da engenharia de software é Projeto que se define como um empreendimento com características próprias com início e término definidos, que é conduzido por pessoas para atingir objetivos estabelecidos dentro dos parâmetros de prazo, custo e qualidade fixados.

## 2. OBJETIVOS

Como objetivos específicos deste trabalho, podem ser destacados:

1. Facilitar os cadastramentos dos alunos;
2. Auxiliar em todos os dados de parentescos dos atendidos;
3. Maior rapidez na hora de fazer uma busca de informações dos alunos para casos de emergências;
4. Descomplicar a organização da lista de espera;

5. Deixar armazenado todos os dados de alunos já desligados da entidade, caso o aluno deseje retornar;

### **3. METODOLOGIA**

O estudo de caso será desenvolvido com base na pesquisa qualitativa. Como a implementação do sistema destina-se a melhoria e facilidade da empresa, uma entrevista, um “bate papo” com os responsáveis da entidade será de grande importância para saber o ponto de maior dificuldade e os dados necessários sobre os alunos para que o sistema tenha todas as informações adequadas.

Assim como a maioria dos sistemas implementados em instituições de ensino, este precisará de vários levantamentos de dados, como o que é preciso para a matrícula, documentos necessários, informações sobre o cadastrado e dos parentes dos atendidos, e entre outros dados para segurança dos registros.

A escolha pelo qual o sistema vai ser integrado em uma instituição, vem pelo motivo de vivenciar as dificuldades dentro da empresa e pelo trabalho mais demorado que a empresa tem, em razão de a entidade escolar usar apenas os papéis para trabalho de recebimentos de dados. Assim então, com o desenvolvimento do Sistema, esses obstáculos estariam solucionando o problema atual.

Para a aplicação do Sistema, precisa-se dos documentos internos da empresa para ser armazenados dentro do mesmo. Esses documentos podem ser reelaborados para atender os objetivos da Sistemática e também usar informações já armazenadas na empresa, porém esses dados devem ser passados para o sistema que será implantado.

### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Foram encontrados na literatura estudos que faz o levantamento dos requisitos para a implementação de um sistema nas Instituições Públicas de Ensino, no caso, a Engenharia de Software e, também sobre as leis de direitos mais importantes na rede da educação.

O estudo sobre os direitos dos estudantes idealiza o novo conceito que também é considerado como uma organização da educação nacional e, como principal, a raiz desse direito é a Educação Infantil, seu tronco o Ensino Fundamental e o Ensino Médio são todo o seu acabamento. Partir desse momento que se pode ter uma visão

consequente dessas partes. Com base nos estudos a Educação Básica é declarada, em nosso ordenamento jurídico maior, como direito de todo cidadão, um dever do Estado disponibilizar o aprendizado.

Segundo CURY (2002), do dever, dever de Estado, nascem obrigações que devem ser respeitadas tanto da parte de quem tem a responsabilidade de efetivá-las, como os poderes constituídos, quanto da colaboração vinda da parte de outros sujeitos implicados nessas obrigações.

Um estudo teve como um dos objetivos apresentar os métodos de Engenharia de Software para a implementação do sistema no projeto, no qual envolve um amplo conjunto de tarefas que incluem o Planejamento de Estimativa de projeto; a Análise de Requisitos de software e de sistemas; Arquitetura de Programa e algoritmo de processamento.

No projeto o estudo da Engenharia de Software, além dos fundamentos necessários para a aplicação do sistema, apresenta os princípios que devem ser considerados na implementação na organização. Tais elementos poder ser utilizados no processo ou no produto final do Software, partindo de específicas propriedades e particularidades. As relações entre o processo e o produto são íntimas, sendo assim, quando um está correto o resultado do outro será garantido.

## **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A entidade onde ocorrerá a implementação do Software, sofre algumas dificuldades com a forma de matrícula do aluno, onde tudo é feito com papeladas e a mão, sendo assim, o tempo para o cadastro de uma criança ser realizado é bem demorado, com base na vivencia dentro da instituição, o tempo mínimo é de 40 minutos. Outro problema considerável é a maneira de armazenamento dos arquivos do registro, no qual são acomodados em um armário de fichários, além da demora para achar uma pasta de atendidos, ocupa uma boa parte do estabelecimento.

Com a inserção do sistema, o resultado esperado para a empresa é melhorar todas essas complicações, principalmente a maneira de armazenamento de dados dos alunos, o tempo da inscrição, diminuir a quantidade das papeladas e, mais rapidez na consulta das informações de cada atendido.

## **REFERÊNCIAS**

CURY, C. R. J. **Direito à educação: direito à igualdade, direito à diferença.**  
Cadernos de Pesquisa, n.116, p.245-262, jun. 2002.

CURY, C. R. J. et. al. **A Educação Básica Como Direito.** Minas Gerais.  
Cadernos de Pesquisa, v. 38, n. 134, maio/ago. 2008.

## A IMPORTANCIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA GESTÃO DE UMA ORGANIZAÇÃO

Daniel Guilherme Alves Ferreira

### RESUMO

Na atualidade é visto que os sistemas computadorizados têm auxiliado diversas organizações, tanto no setor público como privado a gerir suas informações. Na área da saúde dá-se o nome de prontuário eletrônico, ou seja, uma ferramenta eletrônica capaz de gerir os dados sem a necessidade de transtornos com papéis ou filas para realização de agendamentos, facilitando assim a prestação de serviços. Os registros de pacientes são os elementos básicos para o sistema de gerenciamento de informações. Dessa forma, é feito neste projeto por meio de um estudo qualitativo, experimental e de campo, a tentativa de descrever quais serão as formas necessárias aplicadas mais à frente a um sistema de gerenciamento de informações que será designado a um centro odontológico na cidade de Ubirajara-SP, capaz de gerir as informações da organização, para facilitar o contato entre pacientes e estabelecimento, para o cadastro de agendamentos e realização de consultas.

**Palavras-Chave:** sistemas computadorizados; sistema de gerenciamento de informações; prontuário eletrônico.

### ABSTRACT

*At present it is seen that computer systems have aided several organizations, both in the public and private sectors to manage their information. In the area of health is the name of electronic medical records, that is, an electronic tool capable of managing the data without the need for disorders with papers or queues for scheduling, thus facilitating the provision of services. Patient records are the building blocks for the information management system. Thus, a qualitative, experimental and field study is done in this project, the attempt to describe what forms will be applied later to an information management system that will be assigned to a dental center in the city of Ubirajara -SP, able to manage the information of the organization, to facilitate the contact between patients and establishment, to register appointments and make consultations.*

**Key Words:** *computer systems; information management system; electronic medical record.*

## 1. INTRODUÇÃO

Na sociedade atual, é visto que a organização das informações é essencial para o desenvolvimento de uma organização. Estas têm na informação a base de seu desenvolvimento, pois é ela que gera a aquisição de conhecimentos. Desse modo,

seja no âmbito científico, tecnológico, social ou econômico, as organizações fazem da informação um fator determinante para orientar suas ações.

As tecnologias e os sistemas de informação estão entre as ferramentas mais importantes para atingir altos níveis de eficiência e produtividade nas operações em uma organização, especialmente quando combinadas com mudanças no comportamento da administração e nas práticas de negócio da mesma. (LAUDON, LAUDON, 2010).

A cada dia novas tecnologias foram se desenvolvendo e, talvez a maior delas hoje, é o Smartphone (telefone celular inteligente). As organizações a cada dia usam meios de atingir os consumidores através de informações voltadas para estes dispositivos, pois com a crescente popularização dos celulares, ficou mais fácil obter e distribuir informação a qualquer hora e lugar.

Segundo uma pesquisa divulgada pelo site Cetic.br, no Brasil, foi apontado que 96% de usuários fazem acesso ao celular para realizar pesquisas na rede. Também foi apontado que 49% de usuários fazem este acesso exclusivamente pelo aparelho. (CETIC, 2018).

## 2. OBJETIVOS

Como exemplo este projeto pretende aplicar tais conceitos a uma organização pública, que tem por objetivo atender pacientes para realização de procedimentos odontológicos. Nesta organização, os pacientes devem ir até o local para marcar suas consultas, o que por sua vez causa transtornos, tanto para os pacientes quanto para os funcionários do local, sendo assim pretende-se ao final deste projeto criar uma plataforma capaz de receber as informações necessárias do paciente e transmiti-las à organização em questão, por meio de dados em nuvem, que pode ser definido como um conjunto de uma grande rede de servidores interligados sejam eles virtuais ou físicos, ou ainda pode ser definido como sendo um conjunto de recursos computacionais disponibilizados na internet como um serviço (SOUSA *et al*, 2009).

O sistema estará baseado em cinco fatores:

1. Gestão das informações recebidas pela organização;
2. Facilidade para acesso, visualização e organização das informações;

3. Facilidade para os pacientes de fazerem agendamentos para o uso dos serviços;
4. Facilidade na questão da mobilidade, pois, não será mais necessário ir ao estabelecimento de saúde para realização de um agendamento;
5. Contato com os pacientes será mais rápido, em caso de imprevistos.

### **3. METODOLOGIA**

O uso da pesquisa de campo se faz necessária neste projeto para que se obtenham as informações sobre como o local age a certas questões cotidianas.

Mais a diante será necessária a implantação do sistema ao local, sendo assim, as pesquisas experimental e qualitativa serão necessárias para que se saiba se o mesmo atendeu aos objetivos para o qual foi implementado.

Para o desenvolvimento da plataforma proposta será feito o uso da plataforma Visual Studio juntamente às linguagens: Javascript, PHP e CSS para desenvolvimento da plataforma online. Também será implementada à página a framework Bootstrap, que, basicamente, é definida como uma ferramenta com recursos para serem integrados ao código de programação.

Para o desenvolvimento da aplicação para dispositivos móveis será utilizada a plataforma Android Studio, que possibilita a modelagem de uma aplicação mobile, juntamente com a linguagem Java.

### **4. Revisão Bibliográfica**

Para Laudon e col. (2011) “o sistema de informação é definido como um conjunto de componentes inter-relacionais que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.”

VELTE et. al. (2012) faz a definição de computação em nuvem como “uma ideia que nos permite utilizar as mais variadas aplicações via internet, em qualquer lugar e independentemente da plataforma, com a mesma facilidade de tê-las instaladas em nosso próprio computador.”.

Alvim (2010, p.12) define framework como:

Um conjunto de classes que colaboram entre si proporcionando melhores práticas de desenvolvimento e diminuição à repetição de tarefas. Além disso, evita variações de “soluções diferentes para um mesmo tipo de problema”. O que facilita a reutilização e customização dos códigos. Porém, os frameworks também podem atrasar o trabalho, pois os desenvolvedores, testers e outros envolvidos no processo de desenvolvimento tem que dominar não apenas a linguagem de programação. Mas também a utilização do framework.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir dos dados apresentados pretende-se, ao final deste fazer a implementação do sistema proposto, e espera-se que o mesmo atenda as questões propostas para melhor contato entre a organização e pacientes, além disso, pretende-se mais à frente uma possível atualização para o mesmo com o objetivo de melhorá-lo para seu uso em grandes cidades e também sua implantação em outros locais que prestam serviços semelhantes.

## 6. REFERÊNCIAS

ALVIM, Paulo. **Tirando o Máximo do Java EE 6 Open Source com jCompany® Developer Suite**. 3. ed. Belo Horizonte: Powerlogic Publishing, 2010.

BRITO, Mariana. *Entenda as diferenças entre administração pública e privada*. **Blog Unipê**. João Pessoa – PB. 2016. Disponível em: <<http://blog.unipe.br/graduacao/entenda-as-diferencas-entre-administracao-publica-e-privada>> Acesso em: 05 nov. 2018.

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (CETIC). TIC Domicílios 2017. **Cetic.br**. São Paulo. 2018. 16 slides. Disponível em: <[https://cetic.br/media/analises/tic\\_domicilios\\_2017\\_coletiva\\_de\\_imprensa.pdf](https://cetic.br/media/analises/tic_domicilios_2017_coletiva_de_imprensa.pdf)> Acesso em: 19 maio 2019.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação**. 4. ed. LTC: Rio de Janeiro, 1999.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane Price. **Sistemas de informação Gerenciais**. 9. ed. Tradução: Luciana do Amaral Teixeira. São Paulo: Pearson Education, 2010.

SOUSA, F. R. C.; MOREIRA, L. O.; MACHADO, J. C. **Computação em nuvem: conceitos, tecnologias, aplicações e desafios**. Anais da II Escola Regional de Computação Ceará, Maranhão e Piauí (ERCEMAPI). 2009. Cap. 7, p. 150-175.

STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

VELTE, A.; VELTE, T; ELSENPETER, R. **Computação em Nuvem: Uma Abordagem Prática**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2012, p.3.

## DESENVOLVIMENTO DE UM REPOSITÓRIO WEB PARA OS TCCS DA FATEC

Alan Edson Policarpo de Souza, Larissa Pavarini da Luz

### RESUMO

Pensando no modo como os TCCs da Fatec são salvos e disponíveis aos alunos está sendo desenvolvido um repositório web utilizando web semântica tendo que terá seus dados abertos e conectados. Ele será desenvolvido nas linguagens de programação back-end ASP.NET MVC, e nas linguagens front-end JavaScript, além da linguagem de marcação HTML e os frameworks front-end Bootstrap 3 e jQuery, o banco de dados é o MySQL.

**Palavras-Chave:** Repositório Web. Web Semântica. Dados Conectados.

### ABSTRACT

*Thinking about how Fatec TCCs are saved and available to students is being developed a web repository using semantic web and having its data open and connected. It will be developed in the ASP.NET MVC back-end languages, and in the front-end JavaScript languages, in addition to the HTML markup language and the front-end frameworks Bootstrap 3 and jQuery, the database is MySQL.*

**Key Words:** Web Repository. Semantic Web. Linked Data.

## 1. INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de repositórios institucionais emergiu em 2002, como uma nova estratégia que permitiu às universidades assumir o papel de editoras, modernizando os processos de publicação e divulgando a produção acadêmica em conteúdo digital (LYNCH, 2003).

Tendo isso em mente e em analisando o método como os TCCs da faculdade está sendo desenvolvido um meio semântico para que os alunos e todo o público possa ter acesso por meio de uma plataforma web, que poderá ser acessada por desktops e dispositivos móveis apenas tendo um navegador atualizado.

## 2. OBJETIVOS

O objetivo é desenvolver um repositório web onde esteja armazenado e organizado de maneira semântica os TCCs da faculdade para que todas as pessoas tenham acesso podendo filtrar por tema específico, já os alunos poderão fazer upload do seu TCC por meio de um cadastro. O repositório será feito de forma semântica facilitando a busca por determinados temas e podendo explorar outros parecidos assim poderá ser criada uma fonte de referência mais centralizada sobre um dado específico onde todas as informações sobre o dado estarão centralizadas.

## 3. METODOLOGIA

Foi utilizada um tipo de metodologia quanto a finalidade intervencionista, pois o objetivo é mudar a realidade de um determinado foco, no caso a dos alunos da Fatec Garça, Foi utilizado também na pesquisa quanto aos meios primeiramente a pesquisa bibliográfica que se efetiva na leitura e análise de livros e artigos científicos, é o

primeiro tipo de pesquisa a ser utilizado em qualquer pesquisa quanto a meios; experimental, pois em uma pesquisa do tipo intervencionista, é necessário um período de teste para que se comprove a eficiência do projeto; documental, que usa documentos ainda não trabalhados serão indispensáveis na hora de se obter os resultados da pesquisa experimental, a partir deles será possível analisar a quantidade média de pessoas que frequentam a plataforma e também extrair o resultado após a implementação e campo por ser uma pesquisa em uma área delimitada, existe um universo acessível de pessoas que serão estudadas; pesquisa-ação onde neste tipo de pesquisa o pesquisador participará efetivamente do universo selecionado e buscará ações que possam solucionar o problema proposto. Outro tipo de pesquisa é a pesquisa quanto a abordagem, que nesse caso foi escolhida a quantitativa pois, se trata de uma pesquisa experimental de campo, no qual envolve um universo atingível de pessoas a serem entrevistadas que pode ser quantificar os dados. Para essa pesquisa é necessário entrevistar frequentadores do site antes e após o experimento para que se tenha resultado numérico demonstrável, é necessário também entrevistar os alunos para que se obtenha resultado oficial e conseqüentemente confirmar ou desmentir a pesquisa feita anteriormente com o público.

#### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Para obter informações sobre o assunto em questão, foi utilizado o buscador Google Acadêmico que dá acesso a artigos aprovados para serem publicados

#### **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A expectativa é de que com o projeto terminado e sendo utilizado, qualquer pessoa possa ter acesso aos TCCs da faculdade podendo filtrar em áreas específicas ou analisar todos, e para os alunos que fazem a faculdade tenham a possibilidade de colocar seu TCC no repositório de forma fácil e eficiente assim melhorando a facilidade e acesso para todos.

#### **REFERÊNCIAS**

BERNERS-LEE, T. W3 future directions. Talk. [Plenary at WWW Geneva 94]. Geneve, Switzerland: W3C, Sep. 1994. Disponível em:

<<http://www.w3.org/Talks/WWW94Tim/>>.

BERNERS-LEE, T. The Semantic Web Layer Cake. XML-2000 Conference. Cidade: Washington, 2000.

BERNERS-LEE, T. Open, Linked Data for a Global Community. Gov 2.0 Expo. Cidade: Washington. 2010.

BEKAERT, J.; VAN DE SOMPEL, H. Augmenting interoperability across scholarly repositories. Report. 2006. Disponível em:

<<http://msc.mellon.org/Meetings/Interop/FinalReport/>>.

BRANIN, Joseph. Institutional Repositories: Draft paper for Encyclopedia of Library and Information Science. [S.l.: s.n.], [200-]. Disponível em:

<[https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/1811/441/1/inst\\_repos.pdf/](https://kb.osu.edu/dspace/bitstream/1811/441/1/inst_repos.pdf/)>.

## **A COMUNICAÇÃO INTERNA COMO CHAVE DE SUCESSO DA ORGANIZAÇÃO: Estudo de caso em uma prestadora de serviço na cidade de Marília/SP Alysson Morandi Mesquita**

### **RESUMO**

Ante um mercado de muita competitividade, qualquer atrativo é valorizado pelo cliente, que muitas vezes desfruta de um bom serviço mesmo sem saber quais os passos adotados pela organização para que se chegasse ao produto fim com excelência e qualidade. Este trabalho tem por seu objetivo expor de forma clara e detalhada as definições de comunicação empresarial, afim de validar a importância do relacionamento das empresas com seus funcionários, visando obter o resultado que atenda e agrade ao cliente, destacando-a como diferencial competitivo. Para que este projeto tenha seus resultados será aplicado um estudo de caso, juntamente com e elucubração bibliográfica sobre o tema, e um questionário fechado aos colaboradores, então juntos, serão obtidas as bases de referência que elucidarão este projeto.

**Palavras Chave:** Comunicação interna. Processos de comunicação. Comunicação organizacional.

### **ABSTRACT**

*Before a highly competitive market, any attraction is valued by the customer, who often enjoys good service even without knowing the steps taken by the organization to reach the end product with excellence and quality. The purpose of this paper is to present a clear and detailed definition of the definitions of business communication, in order to validate the importance of the relationship between companies and their employees, aiming at obtaining the result that satisfies and pleases the client, highlighting it as a competitive differential. In order for this project to have its results, a case study will be applied along with bibliographical research on the subject, and a closed questionnaire to the collaborators, and together, the baselines will be obtained that will elucidate this project.*

**Keywords:** Internal communication. Communication process. Organizational communication.

## **1. INTRODUÇÃO**

Os seres humanos são espécies complexas e que tem a capacidade de interagir com outros, para isso adotam um meio em comum chamado comunicação. Existem diversas formas de comunicação que os seres vivos conseguem identificar, as verbais que são as orais e as escritas e as não verbais como gestos, mímicas, olhares e até mesmo postura. Independentemente do local ou situação, usamos deste mesmo método para chegar aos resultados de uma atividade em comum. Nos dias de hoje, ainda que tenhamos mais acesso à informação e ao conhecimento muitas vezes não estamos nos comunicando. Há uma boa diferença entre comunicar-se e informar-se

e em uma organização é da mesma forma. A comunicação empresarial é um tema que ultimamente tem desprendido certo cuidado por parte dos gestores ou administradores de uma instituição devido a importância dos relacionamentos desenvolvidos por ela com os seus mais variados públicos. É devido à complexidade dessa capacidade do ser humano, que este trabalho irá abordar e esclarecer parte do que é comunicação empresarial e seu uso no cotidiano do trabalhador. Para que se conclua este estudo, diversos autores serão consultados, entre eles Roger Cahen (2005), Margarida Maria Krohling Kunsch (2010), Gustavo Gomes de Matos (2004), Ricardo Rodrigues Barbosa (1997), José Benedito Pinho (2006), Monalisa Leal Pereira (2014), Maria Luisa Sánchez Calero (2006). De acordo com Cahen, ainda é seletivo o número de empresários em âmbito nacional, que conseguem enxergar que o investimento na comunicação empresarial é uma das ferramentas mais eficazes e poderosas estratégias, e não somente um gasto (CAHEN, 2005, pg.25). Espera-se responder se a comunicação interna realmente pode ser usada como chave do sucesso de uma organização, tornando-se uma pesquisa relevante aos empreendedores ou já empresários que buscam por melhorias contínuas dentro de suas organizações.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. Objetivo Geral

Este trabalho objetiva analisar a literatura sobre comunicação empresarial e verificar de que forma uma empresa de prestação de serviços da cidade de Marília usa este método internamente.

### 2.2. Objetivo Específico

- Discorrer ligeiramente sobre o que são organizações.
- Entender o que é comunicação.
- Compreender alguns conceitos sobre comunicação empresarial;
- Estudar possíveis falhas de comunicação.
- Verificar o impacto da comunicação no serviço ofertado ao cliente.
- Elucidar se esta ferramenta pode ser usada como diferencial competitivo.

### 3. METODOLOGIA

Para a elaboração deste projeto vamos aplicar um estudo de caso e buscar o entendimento sobre o tema, empregando o método exploratório através de elucubração bibliográfica e entrevistas para a obtenção de bases referenciais que possam elucidar o tema abordado.

Serão realizadas pesquisas com questionário fechado aos colaboradores de uma prestadora de serviços da cidade de Marília/SP, afim de coletar informações sobre a comunicação empresarial e verificar se ela pode ser um diferencial competitivo.

### 4. REVISÃO DE LITERATURA

Pinho (2006) afirma que o processo de comunicação envolve passos entre uma fonte e um receptor, que resultam na transferência e na compreensão de um significado. Para que ocorra uma comunicação eficaz, são necessários seis importantes componentes: uma fonte de comunicação e transmissor; uma mensagem; um canal; um receptor, o feedback e o ambiente.

De acordo com Pereira (2014) a comunicação pode ser estudada, planejada, analisada e melhorada, o mais difícil é manter a verdade dos fatos, a clareza e o respeito, tanto na forma de se dirigir quanto na forma de agir; comunicar-se não é difícil, basta que nos sintamos encorajados e valorizados.

De acordo com Cahen (1990) a Comunicação empresarial é utilizada para criar oportunidades, novas metas e novas perspectivas tanto dentro como fora da empresa, mantendo o que há de melhor na organização como boas parcerias com fornecedores, clientes e funcionários. A empresa também tem que estar aberta a transformações, tanto na reestruturação do seu setor produtivo como na troca da cúpula gerencial, acompanhando assim as exigências do mercado.

### REFERÊNCIAS

BARBOSA, Ricardo Rodrigues (1997). Monitoração ambiental: uma visão interdisciplinar. Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de informação, São Paulo: v.1, n.1, p. 27-43, out./dez.

CAHEN, Roger. Tudo que seus gurus não lhe contaram sobre comunicação empresarial. Rio de Janeiro – Editora Best Seller, 1990.

CALERO, Maria Luisa Sánchez. A informação especializada sobre gestão de crises. Editora Frangua, 2006

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. Planejamento de relações públicas na comunicação integrada. Summus Editorial (2ª Edição), 2010

MATOS, Gustavo Gomes de. Comunicação sem complicação: como simplificar a prática da comunicação nas empresas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

PEREIRA, Monalisa Leal. A comunicação em rede no ambiente interno organizacional: estudo do informativo em casa, da Embrapa Suínos e Aves. Disponível em: <<http://tede2.pucrs.br/tede2/handle/tede/4576>>. Acesso em 16/05/2019.

PINHO, José Benedito. Comunicação nas organizações. Viçosa: Ed. UVF, 2006.

## PROPOSTA DE UM SISTEMA DE AVALIAÇÃO DE LIVROS DA INSTITUIÇÃO FATEC DE GARÇA-SP

**Breno Sasso Pires, Renata Aparecida de Carvalho Paschoal**

### RESUMO

O projeto se iniciou a partir da ideia de poder criar um aplicativo com a função de ser uma plataforma exclusiva para a comunicação entre os alunos da faculdade, sendo observado que poderia se realizar uma nova maneira a troca de informações e aprendizados através dos livros. O aplicativo será implementado para desenvolver um ambiente de conhecimento e técnicas sem abrir mão da leitura, buscando condensar as informações dos livros que pertencem à biblioteca em uma experiência de cada aluno, onde com depoimentos e experiências pessoais com a leitura, os alunos poderiam instigar outros alunos a ter interesse com os livros disponibilizados pela instituição, dividindo os conhecimentos obtidos, Podendo assim, o usuário dessa ferramenta encontrar ideias para sua leitura e já ter uma síntese do que se trata o livro.

**Palavras-Chave:** Aplicativo. Conhecimento. Comunicação.

### ABSTRACT

*The project started from the idea of being able to create an application with the function of being an exclusive platform for the communication between the students of the faculty, being observed that a new way could be realized the exchange of information and learning through the books. The application will be implemented to develop an environment of knowledge and techniques without giving up reading, seeking to condense information from the books that belong to the library into an experience of each student, where with personal testimonials and experiences with reading, students could instigate others students to take an interest in the books made available by the institution, dividing the knowledge obtained, so that the user of this tool can find ideas for reading and already have a synthesis of what the book is about.*

**Key Words:** App. Knowledge. Communication.

## 1. INTRODUÇÃO

Na instituição FATEC GARÇA, o conhecimento pode ser difundido de diversas formas, através de aulas, interação com professores e colegas de turma, entre outros. E entre as formas de adquirir informações uma delas é através da leitura de livros que se encontram na instituição acadêmica.

Quando lemos e aprendemos coisas novas formamos críticas e avaliações individualmente, dessa forma, por vezes a análise decorre de forma cotidiana e sem aprofundamento, sem nenhum tipo de relação com o público que leu essas informações e obtiveram novos conhecimentos, o resultado disso muitas das vezes é

o desinteresse em buscar novas obras na instituição, por não haver uma troca de conhecimento entre aqueles que tiveram o interesse em buscar nos livros novas técnicas e métodos para a resolução de seus problemas. Também não é possível saber de forma rápida e dinâmica o que é possível aprender com o livro e não é passado adiante o que as pessoas que já leram e entenderam o conteúdo aprenderam na prática além do que está escrito nas páginas.

Laudon e Laudon (2010, p.115) afirmam que os sistemas de informação podem ser classificados de acordo com interesses, especializações e níveis dentro de uma organização. Em uma leitura da proposta de categorização destes autores é possível observar que essa classificação tem como base os recursos tecnológicos e a estrutura para a qual o sistema foi desenvolvido.

Este trabalho busca criar e implementar o aplicativo que funcionaria como uma forma de avaliação para os livros da instituição e por meio dele trazer voz a todos que buscam aprender através da leitura, podendo interagir com quem já obteve conhecimentos com esse documento e enxergar diferente da daquilo que está impresso comentando o que foi extraído da obra de uma forma menos técnica, assim podendo passar adiante experiências e informações que obteve com os futuros alunos a instituição.

Para Buckland (1991, p.386), enquanto processo, a informação é o ato de informar e é identificado no fluxo da comunicação. Enquanto conhecimento, a informação é identificada como o conteúdo da mensagem veiculada na comunicação. E, por fim, enquanto coisa, a informação é identificada pelo seu papel informativo, porém representado por meio de documentos, dados etc.

Há longo prazo, através do desenvolvimento dessa pesquisa seria obtido um meio para interagir e colocar suas opiniões à mostra para influenciar outros e futuros alunos através do seu posicionamento e técnicas aprendidas diante do livro avaliado. Essa área tem uma grande acessibilidade por todos os alunos da faculdade que ingerem cultura através dos livros escolares e disciplinares e gostariam de dividi-la com aqueles que não estão habituados com ela, com o aplicativo implementado na biblioteca haveria uma nova forma das pessoas colocarem seus pensamentos e ideias de forma pessoal para mudar a maneira de como um conhecimento é transmitido na FATEC.

A proposta que deseja ser realizada e alcançada através desse estudo é a programação um aplicativo onde todos os usuários seriam os alunos que leram o livro e poderiam julgar de forma pessoal e revelar a sua experiência com a obra escrevendo suas opiniões e aprendizados dessa forma colocar em vista os pontos que para ele foram bem ou mal realizados pelos autores das mídias.

## **2. OBJETIVOS**

Este trabalho tem como principal objetivo desenvolver e implementar um aplicativo com ferramentas para a avaliação dos livros acadêmicos da instituição FATEC de Garça - SP.

## **3. METODOLOGIA**

Utilizou-se da pesquisa bibliográfica para alicerce teórico do trabalho, juntamente com a pesquisa exploratória, explorando na instituição a forma que as informações sobre livros que constituem a biblioteca acadêmica são analisadas pelos alunos e a forma que o aplicativo irá proporcionar conhecimentos, facilidade e incentivo à leitura.

Ligado a este método é de extrema utilidade levantar a pesquisa através de um questionário aplicado aos alunos, para analisar a forma de implementação do aplicativo será de eficácia e auxílio para os usuários.

## **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Quando mais comunicação existir fora das salas de aulas entre os alunos mais conhecimentos adquiridos no dia-a-dia serão colocados em prática, como a citação de Glasser: “A boa educação é aquela em que o professor pede para que seus alunos pensem e se dediquem a promover um diálogo para promover a compreensão e o crescimento dos estudantes. ” Para que mais diálogos possam acontecer é preciso um meio, e desse seria o aplicativo a ser desenvolvido.

Já tendo analisado a situação-problema sobre a comunicação entre os alunos da instituição serão necessários construir a ferramenta e apresentá-la aos usuários, para atingir todos os objetivos desse projeto, segundo Thiollent (2002, p. 75 apud VAZQUEZ e TONUZ, 2006, p. 2), “com a orientação metodológica da pesquisa-ação, os pesquisadores em educação estariam em condição de produzir informações e

conhecimentos de uso mais efetivo, inclusive ao nível pedagógico. ” Nesse sentido de ideia a forma para que se tenha uma reação é a mudança na forma de dividir conhecimentos através da implementação dessa ferramenta e analisar o impacto nos alunos usuários, dando assim, condições para novas ações e transformações entre os usuários.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados que esse projeto busca atingir é facilitar o estudo e comunicação sobre as habilidades adquiridas pela leitura dos que utilizem o aplicativo; proporcionar um meio de integração para que todos aqueles que se dispusessem a dividir o conhecimento adquirido possam por isso em prática de maneira a incentivar diálogos e troca de conhecimentos; classificar os diversos livros já existentes dentro da instituição, oferecendo uma forma padronizada de categorização e busca dos mesmos.

Sendo assim, o mecanismo poderia até ser tornar uma forma dos professores da FATEC dividirem sua opinião e visão sobre a obra estudada em sala, incentivando ainda mais os alunos a terem uma leitura e opinião própria e se acharem relevante poderiam também compartilhar no aplicativo para outros alunos lerem.

## REFERÊNCIAS

BUCKLAND, M.K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42, n.5, p.351-360, 1991.

GLASSER, W. **Teoria da escolha**. São Paulo: Mercuryo, 1998.

LAUDON, K.; LAUDON, J. **Sistemas de Informação Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SOMMERVILLE, I. **Engenharia de Software**. São Paulo: Pearson-Addison Wesley, 2003.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia a pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 1985.

## **ROBÔ DE MINERAÇÃO MOBILE INTEGRADO AO PROJETO SOLAR-SIMA PARA COLETA DE VARIANTES LINGUÍSTICAS RELACIONADAS A GRANIZO**

**Felipe Brito Fernandes**

### **RESUMO**

O objetivo desse trabalho é desenvolver um robô de mineração de dados – Crawler - que realize buscas de palavras relacionadas a granizo em sites nacionais utilizando dispositivo mobile em plataforma Android com projeção para uso de aprendizado de máquina. Essa pesquisa é relativa ao projeto Solar-Sima, parte integrante do Projeto Fapesp 2017/19136-0 que opera a partir de um robô de conversação baseado em Processamento de Linguagem Natural-PLN.

**Palavras-Chave:** Robô de Mineração. Crawler. Variantes Linguísticas. Granizo.

### **ABSTRACT**

*The objective of this project is to develop a robot of data mining, Crawler, which searches for words to related hail on national sites using mobile device on Android platform, that will be to use of machine learning. This research is related to the Solar-Sima project, an part of the FAPESP 2017 / 19136-0 project that operates from a conversation robot based on Natural Language Processing (PLN).*

**Key Words:** Mining robot. Crawler. Language variants. Hail.

## **1. INTRODUÇÃO**

Este projeto visa no desenvolvimento de um robô de coleta inteligente de dados voltado ao aprendizado de máquina, para gerar informações estatísticas que possam beneficiar a sociedade.

No início, os robôs foram criados para realizar várias tarefas, como, análise estatística de servidores e calcular a média de páginas por servidor, também auxiliavam na tarefa de manutenção, de busca de links quebrados em páginas Web, alguns robôs também realizam espelhamento mirroring, armazenando na sua memória estruturas inteiras de sites ou arquivos para download.

Atualmente existe um consenso em chamar os robôs como Crawlers, o aprendizado de máquina pode ser caracterizado por uma série de práticas voltadas para a solução de problemas, para os quais normalmente não se conhece a uma solução capaz de resolvê-los.

A mineração e a análise de sentimentos é um campo cada vez mais utilizado dentro da inteligência artificial isso se deve ao fato de que através da utilização dessas técnicas, insatisfações e opiniões de usuários da internet podem ser automaticamente percebidas.

Analisar manualmente os sentimentos tende a ser um trabalho cansativo, então são necessárias técnicas para realizar esse processo de forma automática, por meio de técnicas de aprendizagem de máquina.

A aprendizagem de máquina é um campo da Inteligência Artificial cujo objetivo é fazer com que o computador aprenda por meio de treinamento, e depois que seja capaz de tomar decisões ou indicar respostas com base no que ele aprendeu.

O aprendizado pode ser supervisionado ou não, o primeiro é caracterizado pela existência de um instrutor que ensina o algoritmo demonstrando o que cada registro significa.

Já no outro tipo de aprendizagem, não existe a figura do supervisor e o próprio algoritmo que deverá encontrar padrões nos dados e tomar suas próprias decisões. De forma geral, o aprendizado de máquinas é simplesmente uma maneira de alcançar a Inteligência Artificial.

Finalizando, acredita-se que um estudo profundo e abrangente deve ser implementado a fim de criar um Crawler robusto que possa absorver o conhecimento a ele imputado, transformando em soluções e modelos de decisão.

## **2. OBJETIVOS**

O objetivo deste projeto é desenvolver um robô de mineração de dados que realize buscas de palavras relacionadas a granizo em sites nacionais, usando a plataforma Android, desenvolvendo para dispositivo mobile com projeção futura para uso de aprendizado de máquina, relativo ao projeto Solar-Sima, parte integrante do Projeto Fapesp Garça que opera a partir de um robô de conversação baseado em Processamento de Linguagem Natural-PLN.

## **3. METODOLOGIA**

O projeto aponta o estudo em uma forma mais ampla a área de mineração de dados com projeção para uso de aprendizado de máquina, sendo necessário a

utilização procedimentos metodológicos e técnicos que serão praticados para desenvolvimento da questão problema abordada.

Esta pesquisa iniciou-se com a análise de artigos, dissertações e teses por meios digitais e livros relevantes ao assunto possibilitando assim obter subsídios necessários para a construção de uma base teórica consistente para desenvolvimento dos métodos algorítmicos. O projeto será desenvolvido através da plataforma Android Studio com um aplicativo na linguagem de programação Java e projeção de uso de aprendizagem de máquina supervisionada.

Dentro de cada fase está um conjunto distinto de atividades que precisam ser executadas, esta divisão do desenvolvimento em fases e atividades facilita o gerenciamento do projeto, assegurando que a atenção seja focalizada em distribuir corretamente no tempo certo no desenvolvimento.

No aprendizado de máquina os algoritmos possuem características específicas para tomarem as decisões por meio da análise de conhecimentos prévios, o que indica que precisamos fornecer algum tipo de base de dados ao sistema para que ele possa fazer as deduções posteriores baseado em experiências acumuladas.

#### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Atualmente há vários mecanismos de busca que podem ser utilizados para buscar dados na web. Segundo Mathias (2017/2) web Crawler é um software que realiza o download automaticamente das páginas da Web, podendo ser utilizado para indexar páginas web para motores de busca e para realizar mineração de dados.

De acordo com De Paula (2013), devido ao crescimento na área de telefonia que ocorreu na década de 2000, recursos e informações podem ser usufruídos em qualquer momento e em qualquer lugar. Devido ao crescimento na área informada, o uso de dispositivos móveis irá aumentar cada vez mais e será possível que esses dispositivos se comuniquem com a parte fixa da rede e com outros dispositivos.

O aprendizado de máquina é utilizado para que sistemas possam aprender com os dados, e o aprendizado de máquina é baseado na inteligência artificial. Segundo Silva e Vanderlinde et al (2010), aprendizado de máquina está relacionado com a inteligência, pois um sistema deve ser chamado de inteligente se ele é capaz de aprender e cumprir uma tarefa estabelecida.

No cotidiano em que vivemos, a cada dia que passa, o uso de dispositivos móveis aumenta. De acordo com Neto (2013), o computador pessoal se popularizou e conseqüentemente cresceu o número de pessoas que acessam a Internet, atualmente é comum ter internet no notebook e em dispositivos móveis, houve uma contribuição para a evolução tecnológica dos dispositivos móveis, que foi a necessidade de realizar tarefas cotidianas em vários lugares.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Espera-se obter como resultado, as palavras buscadas através do Crawler, trazendo as informações em tabela, além da projeção futura de aprendizado de máquina, em que o Crawler irá aprender as palavras utilizadas através da inteligência artificial.

## REFERÊNCIAS

- ALTINO, Fabiane Cristina. **Atlas Linguístico do Paraná – ALPR II**. Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2007.
- NETO, Olibário José Machado. **Usabilidade da interface de dispositivos móveis: heurísticas e diretrizes para o design**. São Carlos, 2013.
- MATHIAS, Gilney Nathanael. **qFex: um crawler para busca e extração de questionários de pesquisa em documentos HTML**. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2017.
- DE PAULA, Leonam João Leal. **Desenvolvimento de aplicativo para dispositivos móveis para coleta de dados georreferenciados através de reconhecimento de voz**. Universidade de São Paulo Escola Superior de Agricultura “Luiz de Queiroz”. Piracicaba, 2013.
- DA SILVA, Brigiane Machado; VANDERLINDE, Marcos. **Inteligência artificial, aprendizado de máquina**.
- BARRETO, J. M. **Inteligência Artificial no limiar do século XXI**. Florianópolis, 2001.
- Desenvolvimento de Sistemas Especialistas**. In: IT CONFERENCE SUCESU – MT 2003 - II SEMINÁRIO DE INFORMÁTICA. Cuiabá – MT: UNIC, 2003.
- FERNANDES, Mercedes Bragança Pinheiro. **APRENDIZAGEM MEDIADA PELA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: UMA ABORDAGEM CONSTRUTIVISTA**: Dissertação de mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

MARTINS, Priscila Silva. **Aprendizado de Máquina para Otimização de**  
MEDEIROS, M. R., BARRETO, J. M. **Estudo Comparativo sobre Metodologias de**

MEDEIROS, Maysa Regina. **Uma Metodologia De Desenvolvimento De programas  
Em Inteligência Artificial** Programa de Pós-graduação em ciência da computação.  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Florianópolis, 2004.

Monard, M. C. e Baranauskas, J. A. (2003). **Sistemas Inteligentes: Fundamentos e  
Aplicações**. Editora Manole, 1 edition.

PAES, Vinicius de Carvalho. **Crawler de Faces na Web**: Dissertação de mestrado.  
Universidade Federal de Itajubá, 2012.

## COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL: UM ESTUDO SOBRE O USO DA COMUNICAÇÃO NA GESTÃO DE UMA EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS.

TÂNIA LADY DOS SANTOS

### RESUMO

Atualmente o mercado mostra se altamente competitivo, neste cenário a comunicação empresarial destaca se como ferramenta estratégica na gestão. A comunicação pode ser utilizada para melhorar em diversos aspectos os processos que envolvam a informação dentro das organizações tanto para colaboradores quanto para clientes. O objetivo deste trabalho é apresentar um estudo sobre a comunicação entre a empresa e seus clientes, identificando pontos positivos e negativos neste processo. A metodologia utilizada foi de pesquisa bibliografia sobre o tema e estudo de caso em uma empresa de prestação de serviços da cidade de Marília. Através deste estudo de caso espera se obter um panorama do funcionamento dos processos de comunicação dentro da empresa e como ela vem utilizando esta ferramenta.

**Palavras-Chave:** Comunicação empresarial; Gestão de pessoas; Estratégia.

### ABSTRACT

*Currently the market shows itself highly competitive, in this scenario business communication stands out as a strategic tool in management. Communication can be used to improve in various aspects processes involving information within organizations for both employees and customers. The objective of this work is to present a study about the communication between the company and its clients, identifying positive and negative points in this process. The methodology used was research literature on the subject and case study in a service company of the city of Marília. Through this case study we hope to obtain an overview of the functioning of communication processes within the company and how it has been using this tool.*

**Key Words:** Business communication; Human resources; Strategy.

## 1. INTRODUÇÃO

A comunicação é uma habilidade intrínseca do ser humano e é também uma necessidade que se faz presente a cada momento e em todas as áreas de convívio com outros seres humanos. O processo de comunicação mostra-se relativamente simples: um emissor lança uma mensagem ao receptor. O caminho que esta mensagem percorre bem como o canal utilizado para disseminá-la pode alterar a maneira como o receptor irá decodificá-la. Nas organizações a comunicação é uma

área importante que não pode ser menosprezada. Ao gestor cabe a incumbência de manter a circulação de informações ativo e fluído, mas para isso é necessário um conhecimento abrangente da ferramenta.

## 2. OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é avaliar o quanto a comunicação empresarial pode ser eficiente durante o processo de cumprimento de metas da empresa.

## 3. METODOLOGIA

Para elaboração deste trabalho a metodologia escolhida foi de pesquisa bibliográfica a fim de adquirir e aprofundar conhecimento sobre o tema. Também optou se por um estudo de caso e para este, escolheu se uma empresa de prestação de serviços da cidade de Marília. O questionário elaborado com perguntas fechadas e fim de obter dados qualitativos.

Destaca-se, também, que a pesquisa atenderá os princípios éticos, conforme Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Saúde (BRASIL, 2015).

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

As atividades humanas estão firmemente unidas às organizações, delas proveem grande parte no que nos cerca. Alimentos, roupas, o modo como nos locomovemos, os objetos que facilitam nossas vidas são elaborados por organizações. Do nascimento ao final da existência, as organizações estarão presentes de várias formas.

Na moderna sociedade em que vivemos quase todo o processo produtivo é realizado dentro das organizações. Assim, a nossa sociedade moderna, e industrializada se caracteriza por ser uma sociedade composta por organizações, das quais depende para nascer, viver, aprender, trabalhar, ganhar seu salário, curar suas doenças, obter todos os produtos e serviços que necessita etc. (CHIAVENATO, 1989, p. 23)

Assim como as organizações participam de nossas vidas, nós também em vários momentos seremos parte de uma organização. Seja como alunos em uma escola,

fiéis em uma igreja ou como colaboradores em uma empresa. As organizações são constituídas de pessoas que dependem delas e que as fazem funcionar.

#### **4.1 GESTÃO DE PESSOAS**

A era da informação, que se iniciou na década de 90, marcou também o início de uma mudança na área dos recursos humanos: a Gestão de Pessoas. Os trabalhadores que antes eram apenas “contabilizados” passam a ser considerados como capital humano das organizações.

Para Chiavenato (2010, p.42) “lidar com as pessoas deixou de ser um problema e passou a ser solução para as organizações. Deixou de ser um desafio e passou a ser vantagem competitiva”. Os trabalhadores agora são vistos como parceiros da organização, assim, cada gestor deverá saber reconhecer os talentos que dispõe em sua equipe.

#### **4.2 CONCEITO DE COMUNICAÇÃO**

Faz parte da essência do ser humano a capacidade de comunicar-se; através desta habilidade criam se laços entre indivíduos. Os indivíduos reúnem-se em grupos, estes dialogam, interagem, expressam opiniões, absorvem ideias ou as transmitem. A comunicação é a base para do relacionamento entre pessoas.

A comunicação é uma questão essencialmente social, uma vez que o homem desenvolveu diferentes sistemas de comunicação tornando possível sua convivência social. Ela existe desde os primórdios e pode ser expressa através da fala, escrita ou dos gestos. Pode se dizer que a comunicação faz parte da interação humana, e o êxito da organização depende da habilidade que os indivíduos têm de comunicar-se entre si. (ROSA e LANDIM 2009 p.141)

Chiavenato (2003 p.109) nos esclarece que para entender a comunicação é necessário compreender três conceitos básicos: dado, informação e comunicação. Dado é o registro a respeito de determinado evento, ocorrência ou pessoa; informação é um conjunto de dados com significado e que permite o conhecimento a respeito de algo. Já a comunicação ocorre quando a informação é repassada a alguém.

#### **4.3 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL**

Dentro das organizações a comunicação é fundamental para o funcionamento dos processos internos e externos. Chiavenato (2010 p.330) descreve a comunicação

organizacional como “o processo por meio do qual a informação se movimenta e é intercambiada entre as pessoas dentro de uma organização” Para Pinho (2006 p.27) a comunicação organizacional tem valor econômico, e se tornou “meio de produção primário, porque, cada vez mais, trabalhar é manejar informação”.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados esperados para este estudo são identificar o real funcionamento da comunicação nos processos da empresa escolhida para o estudo de caso.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa**. São Paulo: Atlas, 1989

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. Ed. – Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_. **Comunicação eficaz na empresa: como melhorar o fluxo de informações para tomar decisões corretas** 8ª ed. Rio de Janeiro, Campus, 2003.

ROSA, Aparecida Silvério; LANDIM, Daniela de Castro Brito. **Comunicação: a ferramenta do profissional**. Revista do Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa e Extensão do UNIPAM. Patos de Minas: UNIPAM: 141-155, out. 2009

PINHO, José Benedito. **Comunicação nas organizações**. Viçosa: Editora UFV, 2006.

## **CONTRIBUIÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PARA GERAR GRUPOS DE ALTA PERFORMANCE E CAPITAL PSICOLÓGICO POSITIVO NAS ESCOLAS: abordagem complexa das interações humanas.**

**Thiago Gravatin Hilário do Nascimento**  
**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Cláudia Maria Bernava Aguillar**

### **RESUMO**

Com o intuito de apresentar contribuições da administração para o ensino tendo o objetivo principal de propor um novo planejamento estratégico de gestão escolar com a finalidade múltipla de diminuir o índice de analfabetos funcionais, reduzir a evasão escolar além de formar indivíduos plenos com capacidade para transformar de maneira positiva a sociedade. Utilizando-se da teoria da complexidade, revisão bibliográfica e levantamento de dados quantitativos para conduzir uma pesquisa explicativa apresentando como resultados parciais a identificação das principais causas do fracasso escolar e pretende-se construir um planejamento estratégico que explicita claramente o objetivo da escola, combata estes fatores de insucesso de modo que melhore a eficácia escolar e diminua a evasão.

**Palavras-Chave:** Gestão Escolar. Alta Performance. Complexidade.

### **ABSTRACT**

*This study desire to present managements contributions to education system and It has as main objective the proposing of a new education's strategic planning with multiple purpose like decreasing of the functional illiterate's index, reduce the school dropout rate and constitute individuals with full capacity to positively transform society. Using the theory of complexity, bibliographic review and quantitative data collection to conduct an explanatory research, and as partial results, we identified the main causes of school failure and we intend to construct a strategic planning that clearly explains the school's objective to combat these failure's factors so that it improves school effectiveness and decreases school dropout rate.*

**Key Words:** School Management. High Productivity. Complexity.

## **1. INTRODUÇÃO**

A educação auxilia no desenvolvimento de uma sociedade e impacta de maneira positiva em várias vertentes. A educação melhora o nível de instrução e cria tecnologia que é um fator de produção importante para o aumento da produtividade. A educação gera um aumento no salário futuro do indivíduo o que resultaria na diminuição das diferenças sociais e da criminalidade conforme Becker (1968). A educação também é o início da vida social do indivíduo que, se saudável, pode resultar em adultos menos corruptos e violentos.

De acordo com Lebrun (2003) a grande causa da manutenção dos graves problemas sociais é a despolitização do indivíduo pós idade média. A necessidade de conseguir capital para ascender socialmente na estratificação social moderna e contemporânea fez com que o indivíduo perdesse a concepção de coletividade passando a pensar sempre no seu bem-estar pessoal e não do grupo, reduzindo desta maneira a capacidade de transformação social. Mosé (2013) faz uma crítica parecida à de Lebrun dizendo que a passividade corporal e a fragmentação do conhecimento presentes na escola tradicional colaboram para esta incapacidade de transformação.

É necessário fornecer uma educação ao indivíduo que todos tenham entendimento da realidade para que as ações nas esferas individual ou coletiva sejam guiadas por uma consciência filosófica sendo o agir do educando sempre fundamentado em conhecimento e reflexões para evitar atitudes instintivas ou manipuladas. É preciso que a escola explicita as ideologias às quais este educando está inserido de forma consciente e dialético sem autoritarismos para que ele conheça a cosmovisão de sua sociedade histórica e consiga criticar esta ideologia quando ela prejudica a sociedade. Enfim, um educando capaz de criar uma contra ideologia para modificar este fenômeno prejudicial conforme as teorias de Gramsci (2001).

De acordo com Canário (2005) não ocorrerá mudanças sociais como as desejadas pela população brasileira e por este estudo se a educação continuar nos moldes tidos como “naturais” das escolas tradicionais. De acordo com Canário, as escolas hoje tentam resolver os problemas das próprias escolas causados pela democratização da educação efetuada sem planejamento, reforçando o que foi dito por Paro (2016, p. 106) que a escola precisa ajustar seus objetivos para se tornar elemento de transformação para só então ser possível sanar os problemas sociais.

## 2. OBJETIVOS

Propor um novo planejamento estratégico de gestão escolar com a finalidade múltipla de diminuir o índice de analfabetos funcionais, reduzir a evasão escolar além de formar indivíduos plenos com capacidade para transformar de maneira positiva a sociedade.

## 3. METODOLOGIA

Para a realização deste trabalho optou-se pela pesquisa explicativa. Este estudo se aprofunda na área de interesse para explicar as causas da ineficiência escolar utilizando-se de revisão bibliográfica para respaldar teoricamente o desenvolvimento do trabalho e questionário fechado para levantamento de dados quantitativos.

Seguindo as diretrizes metodológicas de Cooper e Schindler (2014, p. 85), um teste piloto foi realizado para identificar fraquezas do instrumento de pesquisa e dar direcionamento à pesquisa. Metodologicamente será utilizada a teoria da complexidade de Edgard Morin para possibilitar a transdisciplinaridade desejada.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

A teoria da complexidade é uma abordagem criada por Edgar Morin e é exposta em seu trabalho “O paradigma Perdido”, de 1973. Basicamente, complexidade é um tecido de teorias, é uma maneira de se olhar para os fatos que entende as interdependências do saber não se utilizando apenas um recorte isolado do conhecimento para explicar acontecimentos. Morin (2006, p. 13-16). Este argumento do autor pode ser entendido ao abordar a administração com um olhar complexo e entender que essa se utiliza de teorias da física e matemática para calcular a produtividade e demanda de máquinas, da sociologia e psicologia para gerir as pessoas, das teorias econômicas para determinar investimentos, da antropologia para expansões multinacionais etc.

A utilização da teoria da complexidade vem sendo aplicada às análises organizacionais por várias décadas. Esta possibilidade foi levantada por Serva (1992) em seu artigo intitulado o paradigma da complexidade e a análise organizacional.

Esteves–Agostinho (2003) apresenta em seu estudo aplicações da teoria da complexidade à administração explanando sobre os pontos favoráveis e desfavoráveis do método além de debates sobre autonomia e a não linearidade das organizações. Tôrres (2005) disserta em seu artigo sobre as contribuições da complexidade e da teoria do caos para a formação de estratégias organizacionais. Cardoso e Serralvo (2008) refletem sobre a necessidade da transdisciplinaridade e do pluralismo metodológico para solucionar problemas de maior complexidade que extrapolam os limites das especialidades administrativas.

Assim como a complexidade, a teoria do caos é amplamente utilizada em pesquisas na área de administração por décadas. Wood Jr. (1993) informava sobre a utilização da teoria do caos em vários campos da administração. Naveira (1998) reforça a importância das teorias da complexidade e caos para a auto-organização necessária a qualquer organização que deseja obter saltos qualitativos. Marietto, Sanches e Meireles (2011), reforça a utilização das teorias do caos e complexidade para formulação de estratégias mais dinâmicas e encoraja novas pesquisas a respeito.

Grupos de alta performance são aqueles que conseguem superar os objetivos propostos conforme exposto por Maximiano (2000, p. 436). Esclarece, ainda, o porquê das pesquisas a respeito destes grupos, sendo elas feitas pois se espera que ao analisar as características de tais agrupamentos seja possível reproduzi-los. O pesquisador lista cinco características comuns aos grupos de alta performance sendo elas: coesão, envolvimento psicológico, afinidade e confiança, compreensão das interdependências e a auto regulação. É importante perceber que estas variáveis são de cunhos social e emocional, de maneira que leva a crer que o bom funcionamento de um grupo é capaz de superar a soma das produções individuais além de apresentar características inerentes a teoria da complexidade.

Em paralelo à teoria dos grupos de alta performance é interessante observar também a teoria do capital psicológico positivo que segundo Padilha (2010, p.13) prioriza a valorização do componente humano para o sucesso da organização em congruência com a teoria do capital humano. Padilha explana ainda que o clima organizacional positivo se baseia em quatro fatores que são: confiança, esperança, otimismo e resiliência. Estes fatores aliados a uma cultura organizacional que encoraja a pró atividade, o coletivo, a participação e o foco em tarefas são alicerces sólidos para obter a alta performance.

Conforme tabela apresentada por Antunes, Caetano e Cunha (2013, p.6). O capital econômico tradicional valoriza o que o indivíduo tem. A teoria do capital humano valoriza o saber adquirido. A teoria do capital social valoriza as pessoas que são conhecidas ou que se tem relação. Já a teoria do capital psicológico positivo valoriza quem a pessoa é e as suas potencialidades, visão está em congruência com a teoria do caos.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como resultados parciais, identificou-se as principais causas do fracasso escolar e pretende-se construir um planejamento estratégico que explicitamente o objetivo da escola, combata estes fatores de insucesso de modo que melhore a eficácia escolar e diminua a evasão.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ana Cristina; CAETANO, António; CUNHA, Miguel Pina e. O papel do capital psicológico na criação de valor para as organizações. **Rev. Portuguesa e Brasileira de Gestão** vol. 12 no. 3 Lisboa set. 2013.

BECKER, G. S. Crime and punishment: an economic approach. **The Journal of Political Economy**, Chicago, v. 76, n. 2, p. 169-217, 1968.

CANARIO, Rui. A escola e as "dificuldades de aprendizagem". **Psicol. educ.**, São Paulo, n. 21, p. 33-51, dez. 2005.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. Pluralismo metodológico e transdisciplinaridade na complexidade: uma reflexão para a administração. **RAP – Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v.43, n. 1, p. 49-66, jan./fev. 2009.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER Pamela S. **Business research methods**. 12. ed. New York: McGraw-Hill/Irwin. 2014.

ESTEVES AGOSTINHO, Marcia Cristina. "Administração complexa": revendo as bases científicas da administração. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 1-18, jan./jun. 2003. Disponível em: <  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205118044016>>. Acesso em 10 fev. 2019.

GRAMSCI, Antônio. **Cadernos do cárcere**, volume 2. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2001.

LEBRUN, Gerard. **O que é poder**. São Paulo: Editora Brasiliense, 2003.

MARIETTO, Marcio Luiz; SANCHES, Cida; MEIRELES, Manuel. Teoria do caos: uma contribuição para a formação de estratégias. **RIAE – Revista Ibero-Americana de Estratégia**. São Paulo, v. 10, n. 3, p. 66-93, set./dez. 2011.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo**. Porto Alegre: Sulina, 2006.

MOSÉ, Viviane. **A escola e os desafios contemporâneos**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2013.

NAVEIRA, Rubben Bauer. Caos e complexidade nas organizações. **RAP – Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v.32, n. 5, p. 69-80, set./out. 1998.

PADILHA, Maria Gabriela Neves Almeida de Barros. **Alta Performance nos Grupos de Trabalho: O caso da AquaSport**. 2010. 177 f. Dissertação (Mestrado em Economia e Gestão de Recursos Humanos) – Universidade do Porto, Porto, 2010.

PARO, Vitor Henrique. **Administração escolar: introdução crítica**. São Paulo, Cortez Editora, 2016.

SERVA, Maurício. O paradigma da complexidade e a análise organizacional. **RAE - Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 32, n. 2, p. 26-35, abr./jun. 1992.

TÔRRES, José Júlio Martins. Teoria da complexidade: uma nova visão de mundo para a estratégia. In: Encontro Brasileiro de Estudos da Complexidade, 1. 2005, Curitiba. **Anais do 1 EBEC**. Curitiba: PUC/PR, 2005. p. 189-202.

WOOD JR, Thomaz. Caos: a criação de uma nova ciência? **RAE - Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, v. 33, n. 4, p. 94-105, jul./ago. 1993.

## Como amenizar a vadiagem social considerando os limites éticos.

Carlos Eduardo Sitta

Prof<sup>a</sup>. Luana Maia Woida

### RESUMO

Todos os dias são usadas invenções e tecnologias das mais variadas, como carros, aviões, celulares e internet, e todas elas são feitas pelas organizações. Sendo assim as organizações são extremamente importantes para a sociedade e qualquer tipo de problema devem ser amenizados ou solucionados, levando em conta a o conjunto de princípios morais ou valores que define o que é certo ou errado, ou seja, eticamente, o mais breve possível. A vadiagem social é um fenômeno que afeta os trabalhadores da empresa de forma psicológica, fazendo com que eles, ao trabalharem em grupo, não realizem o esforço que fariam individualmente, consequentemente atingem a empresa também. O presente trabalho tem por objetivo informar e debater sobre como a vadiagem social é tratada dentro das empresas e como amenizá-la eticamente. Usando de metodologia a pesquisas bibliográficas em livros, artigos, revista e jornais, pesquisa exploratória e estudo de campo. O projeto visa atingir um resultado positivo, que mostre que a empresa escolhida sabe e consegue amenizar o fenômeno da vadiagem de forma a tratar eticamente o funcionário, mantendo um relacionamento saudável e transparente.

**Palavras-Chave:** Vadiagem social. Comportamento organizacional. Ética.

### ABSTRACT

*Every day inventions and technologies of the most varied are used, like cars, airplanes, cellular and Internet, and all these are made by the organizations. Thus organizations are extremely important to society and any kind of problem should be mitigated or solved, taking into account the set of moral principles or values that defines what is right or wrong, that is ethically, as soon as possible. Social loafing is a phenomenon that affects the company's employees in a psychological way, causing them, while working in a group, not to make the effort they would make individually, consequently affect the company. The present works aims to inform and debate about how social loafing is treated within companies and how it is ethically mitigated. Using methodology to bibliographical researches in books, articles, magazine and newspapers, exploratory research and field study. The project aims to achieve a positive result, which shows that the chosen company knows and manages to mitigate the phenomenon of vagrancy in order to ethically treat the employee, maintaining a healthy and transparent relationship.*

**Key Words:** Social loafing. Organization behavior. Ethic

## 1. INTRODUÇÃO

Os cidadãos nascem, crescem, aprendem, vivem e morrem, tudo dentro das organizações, ou seja, passamos praticamente a vida inteira dependendo delas. Devido a sua importância existem situações em que países mostram seu desempenho por meio do desenvolvimento e atuação das organizações (CHIAVENATO, 2014).

Dada a sua devida importância para a base da sociedade, fica evidente que um bom administrador deve manter seu ambiente de trabalho sempre em bom estado, para que possa funcionar e gerar produtividade e desenvolvimento à sociedade.

Mas preservar um ambiente harmônico e em perfeito estado é praticamente impossível, sempre há um problema para resolver, desde o mais banal a um extremamente complexo.

Dentre os diversos problemas existentes, há um fenômeno social chamado Vadiagem social, que afeta no comportamento do funcionário, atingindo seu

psicológico, fazendo-o não se dedicar na execução de sua tarefa, de maneira a não exercer o esforço que normalmente faria.

Diante do problema, os gestores tentam amenizar isso de várias formas, sempre mantendo em vista a ética, que é explicada por Chiavenato (2014) como: “[...] o conjunto de princípios morais ou valores que define o que é certo ou errado para uma pessoa, um grupo ou, ainda, uma organização”, e o cuidado que se deve ter para tratar esse problema, visto que algumas formas de amenizar podem passar do limite ético dentro da organização.

## 2. OBJETIVOS

O presente trabalho tem por objetivo geral informar e debater sobre como a vadiagem social é tratada dentro das empresas e como amenizá-la diante dos limites da ética.

## 3. METODOLOGIA

Para essa pesquisa optou-se pela pesquisa exploratória que tem como objetivo promover um aprofundamento das ideias, a fim de tornar mais explícito ou construir hipóteses sobre o problema, na qual esse tipo de pesquisa geralmente envolve levantamentos bibliográficos, entrevistas com pessoas experientes em relação ao problema e análise de exemplos (GIL, 2002).

Foi usado também pesquisas bibliográficas, que como explica Gil (2002, p.44). “[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”. Assim, é uma importante fase da pesquisa, e que quando possível, estabelece-se o contato inicial com o estado da arte referente a um tema, cuja execução pode ocorrer em diferentes fontes, tais como pesquisa em livros e artigos referentes ao tema principal.

Além de ser feito o estudo de campo que procura um maior aprofundamento da questão, apresenta maior flexibilidade e foca seus estudos em um único grupo ou comunidade, ressaltando a interação entre seus componentes.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Em 1913, um engenheiro agrônomo francês, chamado Max Ringelmann, identificou um fenômeno social. Analisando a performance de um grupo, ele viu que o esforço de cada membro do grupo era menor do que equiparado ao esforço individual (KRAVITZ; MARTIN, 1986).

O fenômeno como dito e testado por Ringelmann (1913), afeta mais o indivíduo em grupo, causando assim o efeito de diminuição de seu esforço, conseqüentemente, levando a baixa eficiência e produtividade a execução de tarefas e cumprimento de objetivos ao trabalhar em equipe.

Esses sintomas aparecem devido a certos motivos, os quais podem ser problemas pessoais e/ou sociais, relacionamos a organização, ou até mesmo, psicológicos.

As empresas buscam também a admiração do seu público e conseqüentemente o respeito deles. Para isso, manter uma boa conduta e comportamento ético, assim como ser transparente, tanto dentro como fora da empresa, tornou-se fundamental.

O comportamento ético trata do conjunto de valores e princípios que abordam o certo e o errado, logo um funcionário ético seria aquele que faz o certo, age correto

de acordo com os valores da empresa, sendo considerado consciente do que está fazendo e não prejudica outros. Mas as empresas trabalham com diferentes tipos de funcionários, os quais nem sempre mantêm a conduta ética.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O projeto tem como propósito atingir um resultado positivo, que mostre que a empresa escolhida sabe e consegue amenizar o fenômeno da vadiagem e ao mesmo tempo saiba tratar eticamente o funcionário, mantendo um relacionamento saudável e transparente. E caso apresente resultados negativos, revelar através do estudo e apresentar soluções para que sejam implementadas na empresa.

### REFERÊNCIAS

ANDREAZZA, Luciana. **A Importância da Comunicação Interna nas Organizações: rádio Peão, aliada ou inimiga?** Universidade de Caxias do Sul. Rio Grande do Sul, 2010

BALMER, J.M.T., GRAY, E.R. **Corporate identity and corporate communications: creating a competitive advantage.** Industrial and Commercial Training. Vol. 32. nº 7. p. 256–262, 2000

BESSA, Rebecca Leite Viana Sales. **Comunicação Empresarial: Rádio Peão e seus efeitos na comunicação das empresas.** Monografia (Bacharelado)- Faculdade 7 de Setembro, 2010

BROM, Luiz Guilherme. **Falhas de comunicação nas empresas.** Revista Gestão & Negócios. Ed 89. 12 jun. 2015

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial: transparência ou maquiagem?** Disponível em: <[http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao\\_corporativa/artigo14.php](http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao_corporativa/artigo14.php)>. Acesso em: 25 set. 2018

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional: A dinâmica do sucesso das organizações.** 3ª ed. São Paulo: Manole, 2014.

COSTA, Joan. **Imagen corporativa en el siglo XXI.** Buenos Aires: La Crujía Ediciones, 2001

DAVIES, Jamie; HOLAH, Mark. **Social Loafing.** Learn Psychology.net. 2006.

EARLEY, Christopher P. **Social Loafing and Collectivism: A Comparison of the United States and the People's Republic of China.** *Administrative Science Quarterly*. Vol. 34. nº 4. p. 565–581, 1989.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 2002.

FERNANDES, Flavio Cesar F.; LEITE, Reinaldo Batista. **Automação Industrial sistemas informatizados de gestão da produção em fundições de Mercado.** In Revista Gestão&Produção. São Carlos, SP. v.9, n.3, p. 313-344, dez., 2002.

KARAU, Steven J.; WILLIAMS, Kipling D. "**Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration**". *Journal of Personality and Social Psychology*. vol. 65. nº 4. p. 681–706, 1993.

KRAVITZ, David A.; MARTIN, Barbara. **Ringelmann rediscovered**: The original article. *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 50. nº 5. p. 936-941, 1986

KUGIHARA, Naoki. **Gender and Social Loafing in Japan**. *Journal of Social Psychology*. p. 516-526, 1999.

LAURINDO, Fernando José Barbin; SHIMIZU, Tamio; CARVALHO, Marly Monteiro de; RABECHINI JR., Roque. **O papel da Tecnologia da Informação (TI) nas estratégias das organizações**. In *Revista Gestão&Produção*. São Paulo. v.8, n.2, p. 160 – 179, ago., 2001.

LATANE, Bibb; WILLIAMS, Kipling; HARKINS, Stephen. **Many Hands Make Light the Work**: The Causes and Consequences of Social Loafing. *Journal of Personal Sociology and Psychology*. vol. 37. p. 822-832, 1979.

RICH, John D.; JR.; OWENS, Darice; JOHNSON, Shanae; MINES, Dominique & CAPOTE, Kailani. **Some Strategies for Reducing Social Loafing in Groups Projects**. *Global Journal of Human-Social Science: A Arts & Humanities – Psychology*, p. 9-11, 2014.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Felipe. **Comportamento organizacional: teorias e práticas no contexto brasileiro**. 14. Ed. São Paulo: Pearson, 2011.

ROCKMANN, Roberto. **Cultura de integridade**. In *Revista Comunicação Empresarial*. Ano 24, nº 93, São Paulo: Aberje, p.24 – 30, 2014.

ROCKMANN, Roberto. **O que aprender com o diálogo**. In *Revista Comunicação Empresarial*. Ano 26, nº 97, São Paulo: Aberje, p. 40 – 46, 2016.

SIMMS, Ashley; NICHOLS, Tommy. **Social Loafing**: A Review of the Literature. *Journal of Management Policy and Practice*. vol. 15. p. 58-67, 2014.

STRAUSS, Bernd. **Social facilitation in motor tasks**: a review of research and theory. *Psychology of Sport and Exercise* 3. p. 237–256, 2002.

ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo Borges; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. In *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*. Vol. 20, nº2. Porto Alegre: Artmed, p. 201-202, 2014.

## **LIDERANÇA: Como as habilidades do líder podem influenciar e motivar a equipe, estudo de caso em uma empresa garçense.**

**BRUNA LANDARIM**

### **RESUMO**

O objetivo deste trabalho é analisar de que maneira o perfil do líder influencia o desempenho da equipe. A motivação e a comunicação organizacional podem ser as principais causas do rendimento de uma organização, influenciando diretamente no desempenho de cada funcionário. Portanto, os líderes precisam conhecer profundamente as características de sua equipe e ainda reconhecer o fator humano como diferencial no desenvolvimento da organização. Para isso, é essencial que as habilidades de líder sejam qualificadas para conseguir o melhor da equipe. Para alcançar o objetivo pretendido, foi realizada a pesquisa bibliográfica acerca dos conceitos de liderança, buscando conhecer os estilos existentes e traçar o perfil do líder. Foi empregado um estudo de caso em uma empresa da cidade de Garça-SP, esperando como resultado definir como os líderes podem influenciar no desempenho da equipe.

**Palavras-Chave:** Liderança. Motivação. Comunicação.

### **ABSTRACT**

*The objective of this work is to analyze of what it sorts the profile of the leader out it influences the performance of the team. The motivation and the communication organizational can be the main causes of the yield of an organization, influencing straightly in the performance of each official. So, the leaders need to know deeply the characteristics of his team and still to recognize the human factor as differential in the development of the organization. For that, it is essential that the leader's skills are qualified to get the best of the team. To reach the intended objective, was performed a bibliographic research about leadership concepts, looking to know the existent styles and to draw the profile of the leader. A case study was employed in a company of the city Garça - SP, waiting as a result to define how leaders can influence team performance.*

**Key Words:** Leadership. Motivation. Communication.

## **1 INTRODUÇÃO**

Atualmente o processo de conduzir pessoas vem sendo de muita importância dentro da organização, pois é através dele que vão delinear os caminhos a serem traçados para alcançar os objetivos organizacionais.

Chiavenato (2003, p. 122) afirma que liderança é a influência de uma pessoa, exercida em uma situação e dirigida por meio do mecanismo da comunicação humana para alcançar objetivos específicos, sendo um processo contínuo de escolhas permitindo que a organização busque sua meta, apesar das dificuldades. Portanto, a liderança é uma força psicológica, pela qual a pessoa é capaz de transformar o

comportamento de outra, envolvendo conceitos de poder e autoridade, procurando provocar as mudanças necessárias dentro da empresa.

Entretanto, interligada à liderança está a comunicação e a motivação, pois são fatores determinantes para que o líder consiga obter da equipe os resultados desejados.

Neste aspecto, além desses fatores, o perfil do líder é fundamental para que a organização consiga obter resultados através da eficiência da equipe. Com isso, para conseguir o local de trabalho harmonioso e produtivo, o líder precisa ter habilidades para conseguir influenciar os liderados e a influência interpessoal está conquistando ainda mais espaço por meio do processo de comunicação humana, os funcionários executam determinados trabalhos em busca do mesmo objetivo.

## **2. OBJETIVOS**

O trabalho tem como objetivo geral caracterizar os estilos de liderança presentes em uma empresa de Garça/SP e de que maneira esses estilos influenciam o desempenho das equipes.

## **3. METODOLOGIA**

A escolha do procedimento de pesquisa foi definida como descritiva consistindo em coleta de dados tais como questionário e para melhor aprimoramento do trabalho também será utilizada a pesquisa bibliográfica.

Sendo assim, procura-se através deste procedimento metodológico descrever a situação do contexto em que está sendo feita a investigação, através de levantamento com líderes de pelo menos uma empresa e com os profissionais das equipes liderados pelos líderes entrevistados.

A pesquisa será feita através de questionários fechados com as equipes, tendo como objetivo obter informações subjetivas, sendo realizada através da análise qualitativa que utiliza mecanismos interpretativos e de descobertas do tema escolhido.

#### 4. REVISÃO DE LITERATURA

“Liderança é influência pessoal exercida em uma situação e dirigida através do processo de comunicação, no sentido do atingimento de um objetivo específico ou objetivos” (BERGAMINI, 2009, p. 3).

O líder tem a capacidade de dirigir, controlar, orientar e analisar todos os aspectos que ele envolve e esse plano estabelecido pelo líder fornece estabilidade e segurança dentro da organização, pois é o líder que vai oferecer métodos para a solução dos problemas.

Chiavenato (2014, p.13) ainda ressalta que:

As organizações não funcionam ao acaso. E nem são bem-sucedidas aleatoriamente. Elas precisam ser administradas e os executivos que as dirigem ou gerenciam precisam conhecer profundamente sua dinâmica e reconhecer o fator humano nas organizações provoca imponderabilidade em seu funcionamento. O sucesso ou o fracasso da maioria dos projetos organizacionais depende do fator humano: é preciso saber lidar com as pessoas de diferentes personalidades e saber se relacionar e se comunicar com elas.

No mundo empresarial as pessoas necessitam umas das outras para que alcancem seus objetivos, aqueles que exercem o cargo de liderança tem que adquirir cada vez mais conhecimento, para saber aplicar o estilo de liderança adequado conforme a causa de cada situação.

Podem-se notar vários estilos de se liderar uma organização. Guiot (1987, p.142 *apud* BERGAMINI, 2009, p.23) afirma que “o estilo de liderança exibido pelo líder determina o nível de desempenho atingido pelo grupo por ele comandado”. Ou seja, cabe ao líder influenciar diferentes maneiras de se comunicar e interagir com os subordinados para que se alcance o melhor desempenho seguindo o mesmo objetivo.

Entretanto, interligada à liderança está à comunicação e a motivação, pois são fatores determinantes para que o líder consiga obter da equipe os resultados desejados.

A comunicação em todos os níveis organizacionais é de extrema importância, pois ela é “a transferência e compreensão de mensagens”, sendo inevitável para o funcionamento da empresa (CHIAVENATO, 2010, p. 316).

Entretanto, inúmeros fatores podem influenciar a motivação do indivíduo na organização, além da busca pela satisfação pessoal, as tarefas desempenhadas, o

estilo que o líder utiliza para alcançar os resultados pode afetar o grau de motivação da pessoa no ambiente de trabalho.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise de resultados consiste em compreender o universo pesquisado e todas as informações coletadas desse contexto, podendo o pesquisador elaborar uma relação de toda a bibliografia levantada com o estudo de caso realizado, a fim de proporcionar resultados que poderão ser apresentados para melhoria dos processos da empresa estudada, deixando a critério da organização se utilizará o que foi proposto.

Espera-se como resultados traçar o perfil dos líderes da empresa e compreender como a liderança influencia a equipe. Buscando nas entrevistas entender quais fatores auxiliam os líderes em conquistar a confiança de seus liderados e assim motivá-los a permanecer na empresa, influenciando no desempenho da equipe.

## REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. W. **Liderança: administração do sentido**. 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

\_\_\_\_\_. **Comportamento Organizacional**. 2. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_. **Comportamento Organizacional**. 3. Ed. Tambore: editora manole ltda, 2014

## MÉTODOS DE SOCIALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL NA CONTRATAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES

Niégi Nascimento dos Santos

### RESUMO

A Socialização Organizacional é um processo de preparação para integrar novos colaboradores na empresa e fazer com que se adaptem a sua cultura Organizacional. O propósito desse trabalho é entender de que modo é realizado esse processo. Para a realização deste projeto optou-se pela pesquisa exploratória, que tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias. Os sujeitos envolvidos com a pesquisa são os novos colaboradores, o líder responsável pelo treinamento e monitoramento das pessoas da organização para aplicação de questionário fechado baseado na escala de Likert. Obteve-se nos resultados que a metodologia aplicada faz uso da técnica de estudo de caso. No entanto podemos concluir que a Socialização Organizacional foi muito viável na inserção dos funcionários da organização.

**Palavras- Chave:** Socialização e Cultura Organizacional. Métodos e Novos Colaboradores.

### ABSTRACT

*Organizational Socialization is a process of preparation for integrating new employees into the company and getting their organizational culture integrated. The purpose of this work is to understand how this process is carried out. For the realization of this project we opted for the exploratory research, whose main objective is the improvement of ideas. The subjects involved in the research are the new collaborators, the leader responsible for training and monitoring the organization's people to apply a closed questionnaire based on the Likert scale. It was obtained in the results that the applied methodology did not have a direct identification. However we can conclude that the Organizational Socialization was very viable in the insertion of the employees of the organization.*

**Key- Words:** Socialization and Organizational Culture. Methods and New Collaborators.

## 1. INTRODUÇÃO

Toda empresa é composta, por uma Cultura Organizacional que se forma através das suas tradições, conceitos, valores e costumes. Para que a empresa funcione a modo de alcançar sua missão e meta é preciso estabelecer o perfil adequado para cada departamento, tendo encontrado o perfil correto para o cargo ela tem objetivo de ensinar o novo integrante todas às habilidades culturais da empresa. Para isto tem-se um nome chamado de Socialização Organizacional que de modo breve é um processo de integração do indivíduo com o ambiente de trabalho.

## 2. OBJETIVOS

### **Geral:**

Identificar os métodos no processo de Socialização Organizacional de uma empresa.

### **Específicos:**

1- Revisar literatura sobre Cultura Organizacional, Socialização; discutir e estabelecer os conceitos de Socialização Organizacional;

2- Aplicar Instrumento de pesquisa na organização;

3- Analisar as informações coletadas identificando na organização qual o tipo de metodologia usada para a socialização dos funcionários da organização, discutindo e apresentando como ela é aplicada.

4- Indicar soluções a problemas identificados sobre métodos de socialização organizacional dos colaboradores na organização.

## 3. METODOLOGIA

Para a realização deste projeto optou-se pela pesquisa exploratória, que tem como objetivo principal o aprimoramento de ideias. Para conhecer esse método foi feita uma revisão bibliográfica de artigos dos conceitos de Socialização Organizacional, Cultura Organizacional e outros. Usou-se um instrumento de aplicação de questionário fechado baseado na escala de Likert que identifica qual seria o método utilizado pela empresa. A análise foi feita em uma instituição filantrópica no ramo social educacional que adota a metodologia da Socialização Organizacional. Os sujeitos envolvidos com a pesquisa são os novos colaboradores, o líder responsável pelo treinamento e monitoramento das pessoas da organização.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura busca apresentar de forma detalhada temas ligados a Socialização Organizacional melhorando assim o conhecimento sobre o assunto.

### 4.1 Conceitos de Cultura Organizacional

Cultura organizacional é concebida como um conjunto de valores e pressupostos básicos, expressos em elementos simbólicos, os quais, em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto agem como elemento de

comunicação e consenso, como ocultam instrumentalizam as relações de poder. Fleury e Fischer (1989, p.22 *apud* FRAGA, p 01).

#### 4.2 Conceitos de Socialização

A Socialização Organizacional é um método contínuo que consiste na formação do indivíduo dentro de uma organização, o que, para Gibson; Ivancevich; Donelly (1988, p. 41 *apud* CÂMARA, 2012, p. 87) é vista: “como um processo pelo qual as organizações inserem os novos empregados na cultura”. A função é transmitir toda a cultura os valores, jargão, hábitos (atitudes dos funcionários mais antigos aos novos, condutas, etc.) para o novo indivíduo.

#### 4.3 Comunicação Empresarial

A comunicação empresarial deve estar comprometida com a transparência, com a ética, com o profissionalismo e repudiar maquiagens, limpezas de imagem, promovidas por empresas e agências de comunicação "de porta da cadeia", sempre dispostas (por um bom dinheiro, é claro) a ludibriar a opinião pública (Bueno 2018).

### 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base nos resultados dos dados coletados podemos observar que a média dos dados mostra que a maior parte dos funcionários não sabiam exatamente se concordavam ou discordavam com as perguntas feitas, mostrando que havia dúvidas em relação às questões não dando a identificação de como é o processo de socialização organizacional, porém em geral a organização contribui para uma boa integração dos funcionários no ambiente de trabalho.

### REFERÊNCIAS

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação Empresarial: transparência ou maquiagem?**  
Disponível em:  
<<http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artig.php>>. Acesso em: 25 set. 2015.

CÂMARA, Ariane Arruda. **Estudo de caso:** O papel da cultura organizacional na integração e socialização dos membros da organização. Revista Interdisciplinar Científica Aplicada, Blumenau, v.6, n.4, p.80-97, TRI IV. 2012. ISSN 1980-7031 1. Disponível em: <http://rica.unibes.com.br/index.php/rica/article/viewFile/354/417>. Acesso em 26 set. 2017.

DIAS, Gonçalo Manuel Rodrigues Sebastião. **SOCIALIZAÇÃO ORGANIZACIONAL: A INTEGRAÇÃO DE NOVOS FUNCIONÁRIOS NAS ORGANIZAÇÕES.** Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias Escola de Comunicação, Arquitetura, Artes e Tecnologias da Informação Lisboa, 2014. Disponível em: <http://recil.grupolusofona.pt/bitstream/handle/10437/6821/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20Gon%C3%A7alo%20Dias%20%20Socializa%C3%A7%C3%A3o%20Organizacional.pdf?sequence=1>. Acesso em 27 set. 2017.

SILVA, Adriana Oliveira da et al. **Estratégias de Socialização: a forma mais eficaz para a integração entre indivíduo e organização.** UNIGRANRIO. SEGET- Simpósio de Excelência em Gestão Tecnologia. Disponível em: [https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/584\\_Estrategias%20de%20Socializacao.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos08/584_Estrategias%20de%20Socializacao.pdf) . Acesso em 09 nov. 2017.

## **ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS EM UMA EMPRESA DO RAMO DE ELETRÔNICOS DA CIDADE DE GARÇA - SP**

**Guilherme Bertolucci Mendes**

### **RESUMO**

O conflito é algo inerente ao ser humano, sendo nossas vidas, tanto pessoal quanto profissional, uma sucessão de conflitos, os quais podem ocorrer devido às diferenças existentes em cada pessoa, como por exemplo, idade, raça, valores e preferências, e quando essas diferenças se esbarram, o conflito se faz. Existem os que são relacionados ao processo de trabalho, os relacionados com as tarefas a serem cumpridas e os de relacionamento que existem entre as pessoas, podendo ainda classificar os conflitos como funcionais que são aqueles vistos como bons, que irão ajudar na produtividade e os disfuncionais, que irão atrapalhar de alguma maneira o bom andamento das atividades. Os conflitos podem ser resolvidos de diversas maneiras, por meio de conversas com as partes envolvidas, pela criação de metas, disponibilizar recursos que estão escassos, disponibilizar cursos para gestão de pessoas, realizar mudanças estruturais e organizacionais. Atualmente os conflitos não são vistos apenas como problemas que podem trazer malefícios para a empresa, como se pensava nas primeiras tentativas de compreender o fenômeno. Diante disso, o estudo busca compreender os vários tipos de conflitos internos e como podem ser administrados dentro de uma empresa. A pesquisa foi realizada a partir de um questionário composto por 15 perguntas, no qual as respostas variaram entre concordo totalmente e discordo totalmente em uma escala de 5 pontos. Os resultados indicam que na maioria das questões obteve-se dispersão moderada. A pesquisa buscou compreender os tipos de conflitos existentes dentro da Empresa e de que forma eles poderiam ser solucionados. É interessante que os funcionários pudessem entender qual a função de cada um dentro da Empresa, e assim, gerar formas de melhorar o funcionamento e colaborar para o crescimento desta, uma vez que os participantes se mostraram indiferentes em relação a melhora da produção em um ambiente com conflitos, mas foram unânimes acreditando que um ambiente conflituoso gera queda no rendimento.

**Palavras-Chave:** Conflito. Conflito organizacional. Gestão de conflitos.

### **ABSTRACT**

*Conflict is something inherent in the human being, our lives, both personal and professional, a succession of conflicts, which may occur due to differences in each person, such as age, race, values and preferences, and when differences clash, conflict becomes. There are those who are related to the work process, related to the tasks to be accomplished and relationship as that between people, and may classify the conflict as functional are those seen as good, that will help productivity and dysfunctional, which will hamper in some way the good progress of the activities. Conflicts can be solved in a variety of ways, through conversations with stakeholders, setting goals, providing scarce resources, providing courses for people management, and making structural and organizational changes. Currently, conflicts are not only*

*seen as problems that can bring harm to the company, as was thought in the first attempts to understand the phenomenon. Given this, the study seeks to understand the various types of internal conflicts and how they can be managed within a company. The research was carried out from a questionnaire composed of 15 questions, in which the answers varied between totally agree and totally disagree in a scale of 5 points. The results indicate that moderate dispersion was obtained in most subjects. The research sought to understand the types of conflicts within the Company and how they could be solved. It is interesting that employees could understand what the function of each in the Company, and thus generate ways to improve the operation and contribute to the growth of this, once the participants were indifferent to the improvement of production in an environment with conflicts, but were unanimous in believing that a conflictive environment leads to a fall in income.*

**Key Words:** Conflict. Organizational Conflict. Conflict management.

## 1. INTRODUÇÃO

Para os primeiros estudiosos do assunto, o conflito era entendido como algo ruim dentro da empresa, significava que algo não estava indo da maneira como deveria. Dessa maneira o conflito era muitas vezes deixado de lado pelas organizações da época, as quais preferiam fingir que nada estava ocorrendo em termos de resultados negativos advindos da interação entre as pessoas. Antigamente para os gestores o conflito só gerava malefícios acreditando que os conflitos existentes poderiam levar à organização a falência.

Nos dias atuais, os conflitos são vistos como ocorrências que irão se desenvolver dentro de qualquer empresa, porém, ao contrário do que se pensava, não irão fazer com que a mesma venha a falir devido a esses problemas. Pelo contrário, hoje é sabido que alguns tipos de conflitos geram uma melhor interação entre os membros da equipe, que irão se juntar para pensar em resolver o problema da melhor maneira levando a empresa a se desenvolver cada vez melhor e dessa forma alcançar seus objetivos.

## 2. OBJETIVOS

Compreender os vários tipos de conflitos e como podem ser administrados pelo gestor os conflitos existentes dentro de uma empresa.

## 3. METODOLOGIA

Foi utilizado um questionário contendo quinze questões. Para sua análise foi utilizada a organização quantitativa das informações, porém buscando realizar inferências sobre os achados. Desse modo, usou-se o Ranking Médio, o Desvio Padrão e o Coeficiente de Variação.

#### 4. REVISÃO DE LITERATURA

O conflito é inerente ao ser humano, sendo nossas vidas uma sucessão de conflitos. Nas organizações não é diferente, sendo uma realidade presente no cotidiano, uma vez que existe relacionamento entre pessoas, entre grupos e desses com a organização (CHIAVENATO, 2010).

Devido às várias diferenças existentes em cada pessoa, como por exemplo, idade, raça, valores e preferências, e quando essas diferenças são colocadas em um contexto de intolerância o conflito emerge (ALMÉRI, 2014). As diferentes formas de chegar aos objetivos impostos pelas organizações também faz com que o conflito surja, porém é preciso que ambas as partes, tanto grupos, quanto empresas saibam se posicionar de maneira correta para que nenhuma das partes seja prejudicada.

Percebendo que os conflitos podem obter resultados positivos, é necessário desenvolver abordagens que colaborem para que melhorar o processo de resolução das desavenças, incluindo em alguns casos, o estímulo ao conflito, quando se têm controle e se sabe como conduzir um conflito.

#### 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Quadro:

	<b>RANKING MÉDIO</b>	<b>DESVIO PADRÃO</b>	<b>COEFICIENTE DE VARIAÇÃO</b>	
<b>Questão 1</b>	2,2	1,44	65%	Dispersão Moderada
<b>Questão 2</b>	3,2	1,53	48%	Dispersão Moderada
<b>Questão 3</b>	1,8	1,29	72%	Dispersão Alta
<b>Questão 4</b>	2,1	1,42	68%	Dispersão Moderada
<b>Questão 5</b>	4,6	1,15	25%	Dispersão Baixa
<b>Questão 6</b>	2,6	1,58	61%	Dispersão Moderada
<b>Questão 7</b>	2,1	1,36	65%	Dispersão Moderada
<b>Questão 8</b>	3,5	1,44	41%	Dispersão Moderada
<b>Questão 9</b>	2,4	1,58	66%	Dispersão Moderada
<b>Questão 10</b>	3,1	1,40	45%	Dispersão Moderada

<b>Questão 11</b>	2,7	1,24	46%	Dispersão Moderada
<b>Questão 12</b>	2,6	1,47	56%	Dispersão Moderada
<b>Questão 13</b>	4,2	1,39	33%	Dispersão Moderada
<b>Questão 14</b>	3,9	1,44	37%	Dispersão Moderada
<b>Questão 15</b>	3,6	1,24	34%	Dispersão Moderada

Fonte: Do autor, produzido com dados da pesquisa (2019).

A respeito da questão 3 que fala sobre a diferença de ideias, as quais surgem naturalmente na convivência e nas trocas de opiniões sobre os problemas cotidianos. Em média os funcionários discordam parcialmente. Essa percepção pode demonstrar uma inaptidão para mudança, para melhorias ou mesmo para a inovação, uma vez que a valorização das ideias diferentes do padrão costumeiro é considerada um dos elementos centrais para empresas com tendência a inovação.

A questão 5 se refere ao ambiente conflituoso, se este pode gerar queda de rendimento ou não. Sendo que a maioria dos funcionários concorda. O ambiente quando cheio de emoções negativas pode gerar distorções de informações e conseqüentemente prejudicar a empresa de alguma forma.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa buscou compreender os tipos de conflitos existentes dentro da Empresa e de que forma eles poderiam ser solucionados. Em média os participantes da pesquisa discordaram parcialmente sobre a existência de grupos conflitantes na empresa, podendo nos levar a pensar que podem existir conflitos de processos, de tarefas ou conflitos de relacionamento. Os participantes se colocaram como indiferentes em relação a melhora da produção em um ambiente com conflitos, mas foram unânimes acreditando que um ambiente conflituoso gera queda no rendimento. Já em relação com a liberdade em que eles têm em expor suas opiniões ou a oportunidade de evitar problemas eles concordam parcialmente. É interessante que os funcionários pudessem entender qual a função de cada um dentro da Empresa, e assim poderia gerar formas de melhorar o funcionamento e colaborar para o crescimento da Empresa.

## REFERÊNCIAS

ALMÉRI, M.; BARBOSA, E. G.; & NASCIMENTO, A.. Conflitos organizacionais: Os diversos tipos de conflitos interpessoais nas organizações suas causas e efeitos. **Revista de Administração da FATEA**, v.9, n.9, mês ago./dez., p.54-71, 2014.

Disponível em: <<http://unifatea.com.br/seer3/index.php/RAF/article/view/699/640>>  
Acesso em: 14/03/2018.

CHIAVENATO, I. **Estresse, Conflito e Negociação**. In: Comportamento Organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações. Local:Elsevier, 2010. p. 389- 410.

## A UTILIZAÇÃO DOS EPIs NO AMBIENTE DO TRABALHO

Danilo Lopes da Costa

### RESUMO

O tema que foi escolhido tem o objetivo conscientizar as pessoas que trabalham com risco de acidentes no trabalho, pois dentro das empresas a segurança dos trabalhadores é extremamente importante. Este trabalho busca contribuir para a segurança de todos os trabalhadores, de modo que eles vejam a importância dos equipamentos de segurança. Esta pesquisa tem o caráter explicativo, pois tem como preocupação central identificar através do estudo de caso a existência de conscientização dos funcionários e adequação do uso dos EPIs (NR6) proporcionando maior segurança aos trabalhadores e cumprindo a legislação trabalhista.

**Palavras-Chave:** Segurança do trabalho. Acidentes. NR6.

### ABSTRACT

*The theme chosen was to raise awareness among people who work at risk of accidents at work, as workers' safety is extremely important within companies. This work seeks to contribute to the safety of all workers, so that they see the importance of safety equipment. This research has the explanatory character, because it has as central concern to identify through the case study the existence of employee awareness and the adequacy of the use of PPE (NR6), providing greater safety to workers and complying with labor legislation.*

**Key Words:** Work safety. Accidents. NR6

## 1. INTRODUÇÃO

Neste Projeto de pesquisa, vamos abordar o tema meio ambiente do trabalho, pois a segurança dos trabalhadores vem sendo um dos problemas mais importantes para os empregadores de uma empresa.

A falta de treinamentos e informações são uns dos fatores mais prejudiciais dentro da empresa, pois os trabalhadores não conseguem exercer suas devidas funções com segurança, causando uma baixa produtividade, mal-estar entre os funcionários.

## 2. OBJETIVOS

O trabalho tem como objetivo geral levantar questões quanto à importância da utilização dos EPIs e conscientizar os trabalhadores, assim proporcionando maior segurança e saúde.

Este trabalho tem os seguintes objetivos específicos:

- 1) Realizar o levantamento em campo através de questionário e entrevista pessoal, evidenciando a necessidade de conscientizar sobre a utilização dos EPIs;
- 2) Verificar a existência de programa de capacitação e treinamento com intuito de conscientizar e melhorar as condições de trabalho;
- 3) Avaliar o conhecimento sobre a (NR6) - Equipamento de Proteção Individual, por parte do empregador e dos trabalhadores;
- 4) Identificar o posicionamento da empresa quanto à saúde e segurança dos trabalhadores;

### **3. METODOLOGIA**

Este trabalho conscientizar a importância do meio ambiente do trabalho dentro de uma empresa. Aqui deve ser colocado o objetivo principal do seu projeto.

### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Este trabalho procurou analisar os riscos de acidentes presentes nas atividades desenvolvidas pela empresa, exaltando a importância do uso de Equipamentos de Proteção Individual e as normas que devem ser seguidas rigorosamente por trabalhadores e empregador.

A utilização de Equipamentos de Proteção Individual está relacionada com a segurança comportamental, que é um termo que se refere à aplicação dos conhecimentos científicos da Psicologia Comportamental nos assuntos de segurança no trabalho. A segurança comportamental vem se juntar aos esforços despendidos por várias áreas do conhecimento humano para o trato dos assuntos da segurança.

Não é necessário substituir iniciativas da medicina do trabalho, mas acrescentar um novo enfoque às tradicionais medidas para segurança no trabalho. Há uma intervenção ampla que, em parceria com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA buscam envolver a supervisão e o nível gerencial para que todos se sintam responsáveis pela segurança, de tal forma que a atuação dos trabalhadores passa a ser positiva.

O estudo teve como proposta orientar sobre o uso de EPIs na empresa e no meio ambiente de trabalho, visando compreender o relacionamento do indivíduo com o outro, com objetivo dos mesmos quanto à segurança pessoal e coletiva.

Acredita-se que os acidentes de trabalho são os maiores problemas para a saúde do trabalhador, tanto hoje e futuramente. Os acidentes do trabalho ocorrem não por falta da legislação, mas devido ao não cumprimento das normas de segurança, essas que visam proteger a integridade física do trabalhador. Cada vez mais há estudos e treinamentos para os trabalhadores, com propósito de minimizar os riscos de acidentes.

São notórios que os acidentes de trabalho são os maiores desafios para a saúde do trabalhador, atualmente e no futuro. De acordo com a Organização Pan-americana de Saúde (OPAS) estes desafios estão ligados aos problemas de Saúde ocupacional, com as novas tecnologias, novas substâncias químicas e problemas relacionados com a crescente mobilidade dos trabalhadores.

A utilização dos EPIs encontra-se prevista na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e regimentada pela Norma Regulamentadora 6 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). A entrega destes equipamentos deve ser fornecida pelo empregador, que tem a obrigação de fiscalizar o uso por parte de seus empregados e de promover ações que conscientizem os seus trabalhadores da importância do uso dos EPIs quando estes rejeitam a usar.

Conforme a Lei Federal nº 3.214/78, com última alteração pela portaria nº 292 de 2011, o EPI é "(...) todo dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelo trabalhador destinado à proteção de riscos suscetíveis de ameaçar a segurança e a saúde no trabalho" (Brasil,2013).

De acordo com a NR6 o Equipamento de Proteção Individual de fabricação nacional ou internacional só poderá ser posto à venda para ser usado com a indicação do Certificado de Aprovação (C.A.) que é um certificado que atesta a qualidade e a eficiência do equipamento para sua utilização.

O C.A. é indispensável para os EPIs, pois detém um conjunto de informações que são necessárias para garantir que um determinado EPI apresente especificações indispensáveis para cumprir a sua finalidade de proteger o trabalhador contra o risco de uma determinada atividade.

## **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A realização da coleta de dados foi através de uma pesquisa direcionada à entrevista individual e aplicação de um questionário entre os trabalhadores. O

questionário foi feito para efetuar uma análise sobre a utilização dos EPIs nas atividades do dia-a-dia na empresa. A pesquisa abordou aspectos relacionados aos dados pessoais dos trabalhadores como: nome e gênero dos trabalhadores, idade, atividades desenvolvidas na empresa e questões sobre o fornecimento e utilização dos EPIs.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa Mactronic apresenta serviços eficientes e qualificados, assim tornando possível uma execução melhor das atividades realizadas pelos trabalhadores.

Na empresa, os programas de treinamento e orientação do uso de EPIs são vistos por muitos de forma insubstituível, além da empresa demonstrar interesse em capacitar seus trabalhadores ao longo do ano.

Há também o cumprimento das leis do trabalho, fornecimento de EPIs, instruções sobre a utilização dos EPIs. Desta maneira é feita a fiscalização sobre o uso correto ou não dos equipamentos, inibindo assim os riscos de acidentes no trabalho. Com base no questionário, foram priorizadas as questões sobre a obrigatoriedade de uso, o conhecimento, a importância, o treinamento, a orientação e a punição, percebeu-se uma aceitação dos EPIs por parte dos trabalhadores.

Observou-se, que os trabalhadores da empresa e até mesmo o empregador, ainda encontram a saúde e a segurança no trabalho como um assunto deixado às vezes em segundo plano e até que todos estejam conscientes sobre a importância da utilização dos EPIs. Ainda é necessário que haja um investimento na segurança e saúde dos trabalhadores, para que na fase de planejamento e num futuro próximo não seja visto como um gasto ou custo da empresa.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. NR- 6 – SESMT. **Manuais de Legislação Atlas**. 71<sup>a</sup>. Edição. São Paulo: Atlas, 2013.

DE CICCIO, Francesco M.G.A.F. ET Alii. **Segurança, higiene e medicina do trabalho nas empresas** – nível superior. 2.ed. São Paulo, FUNDACENTRO, 1982.

FERREIRA, Dicler. **Sistema de Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional**. Apostila. Fevereiro, 2004.

NR 6 – **EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL - EPI.** Disponível em: [portal.mte.gov.br/data/files/.../NR-06%20\(atualizada\)%202010.pdf](http://portal.mte.gov.br/data/files/.../NR-06%20(atualizada)%202010.pdf). Acesso em maio/2018.

OLIVEIRA, A. **Avaliação dos fatores intervenientes no uso dos EPIs pelos trabalhadores.** In.: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE GESTÃO E ECONOMIA DA CONSTRUÇÃO, São Carlos: 3 SIBRAGEC, 1 CDROM, 2004.

VIEIRA, Sebastiao Ivone (coord.) – **Manual de saúde e segurança do trabalho: segurança, higiene e medicina do trabalho**, volume3 / Sebastião Ivone Vieira. – São Paulo: - LTR, 2005.

## **A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL COMO INSTRUMENTO DE VENDA: Estudo de caso em microempresas do segmento alimentício.**

**Emerson Donizete de Melo**

### **RESUMO**

Comunicação empresarial diz respeito a uma atividade sistemática, que vem dos mais altos escalões, cujo objetivo é criar, manter ou mudar a imagem da empresa para melhor. Resta saber se as microempresas do segmento alimentício utilizam isso ao seu favor como estratégia. Neste estudo são avaliados processos e algumas estratégias para uma comunicação eficiente com seus *Stakeholders*, como forma de aumentar suas vendas e transmitir uma boa imagem no mercado. Para a realização do trabalho, foi utilizado a pesquisa exploratória, a pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Através do trabalho, busca-se conhecer um pouco melhor a área da comunicação empresarial, se baseando em livros e artigos publicados, podendo auxiliar microempresas do ramo alimentício como diferencial competitivo.

**Palavras-Chave:** Comunicação. Estratégias. Microempresas.

### **ABSTRACT**

*Business communication refers to a systematic activity, which comes from the highest echelons, whose goal is to create, maintain or change the company image for the better. It remains to be seen whether micro-enterprises in the food sector use this in their favor as a strategy. In this study are evaluated processes and some strategies for efficient communication with its Stakeholders, as a way to increase their sales and to transmit a good image in the market. For the accomplishment of the work, we used the exploratory research, bibliographical research and case study. Through the work, we seek to know a little better the area of business communication, based on books and published articles, and can help microenterprises in the food industry as a competitive differential.*

**Key Words:** Communication. Strategies. Microenterprises.

## **1. INTRODUÇÃO**

A comunicação está por toda parte, seja por conversas, por mensagens, em fotos ou vídeos, ou qual seja sua fonte de origem, é gerada uma mensagem e ela é transmitida para um receptor. Portanto, o trabalho será discutido como a comunicação empresarial pode auxiliar as microempresas a ter um diferencial competitivo, podendo assim, aumentar suas vendas.

Dando início aos tópicos, o trabalho se inicia abordando definições de organizações e quais os tipos para melhor entendimento. Logo após, a comunicação empresarial entra em cena, com os autores Pinho (2006), Bueno (2003) e Cahen (1990) divididos em: Processos, tipos de comunicação e público interno e externo. Para encerramento, a TI e a Gestão de pessoas também são abordados mostrando

sua relevância sobre o tema e como podem ajudar a partir de estudos dos autores pesquisados.

## **2. OBJETIVOS**

O trabalho tem como objetivo geral estudar se a comunicação empresarial das microempresas do setor alimentício de Garça-SP é eficiente para transmitir uma boa imagem perante o mercado.

## **3. METODOLOGIA**

O trabalho se iniciou com a pesquisa exploratória, pois o pesquisador realiza estudos para a familiarização com o objeto de estudo.

A pesquisa bibliográfica também entra em cena através da coleta de informações de livros e artigos;

Também será um estudo de caso, aplicando questionários nas empresas para coleta de dados;

O sujeito de pesquisa foi classificado como microempresas do segmento alimentício da cidade de Garça-SP, onde será feito o estudo de caso, com a finalidade de obter informações sobre o atendimento da empresa, e achar possíveis erros a serem solucionados.

## **4. REVISÃO DE LITERATURA**

O trabalho ficou estruturado da seguinte forma:

- 2.1 ORGANIZAÇÕES
- 2.2 COMUNICAÇÃO
  - 2.2.1 Processos de comunicação nas organizações
  - 2.2.2 Tipos de comunicação na gestão empresarial
  - 2.2.3 Públicos interno e externo
- 2.3 TI NA COMUNICAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES
  - 2.3.1 A internet nas organizações
- 2.4 A GESTÃO DE PESSOAS NO PROCESSO COMUNICATIVO

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como inicialização do trabalho, foi elaborado uma pesquisa em uma microempresa do ramo alimentício em que o pesquisador trabalhava. Através desta pesquisa, foi analisado que os clientes não estavam satisfeitos com o atendimento do local. Não satisfeito com os resultados, o pesquisador decidiu fazer seu TCC com o tema “Comunicação empresarial”, adaptando para microempresas do ramo alimentício, de forma que pudesse melhorar este possível problema da empresa, e ajudá-la a aumentar suas vendas.

Cabe a empresa analisar o trabalho e estudar a aplicação das melhorias.

O trabalho pode ajudar outras empresas do mesmo ramo.

## REFERÊNCIAS

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial**: teoria e pesquisa, Caxias do Sul: Manole, 2003.

PINHO, J. B. **Comunicação nas organizações**. Viçosa: Ed. UVF, 2006.

CAHEN, Roger. **Comunicação empresarial**. 6.ed. São Paulo: Best Seller, 1990.

## **GESTÃO SUSTENTÁVEL: utilização da sustentabilidade como meio estratégico: estudo de caso**

**Francieli Cavalcante Ferreira**

**Profª Ma. Vânia Cristina Gutierrez**

### **RESUMO**

Com todas as catástrofes que vem acontecendo no planeta, todas as organizações e a própria população precisam se conscientizar de maneira sustentável para a própria existência da humanidade. Dessa maneira, esse estudo tem o objetivo de conhecer as estratégias sustentáveis usadas em algumas empresas da Região de Marília-SP, para entender como as técnicas sustentáveis ajudam no crescimento das organizações. Para isso, foi realizado pesquisas bibliográficas para poder compreender o tema em questão, analisar os conceitos e definições da sustentabilidade nas organizações. Portanto, o estudo de caso é necessário pois, através dele será identificado as estratégias, e o desenvolvimento da empresa.

**Palavras-Chave:** Sustentabilidade; Estratégia. Gestão.

### **ABSTRACT**

With all the catastrophes that have been happening on the planet, all organizations and the population need to be made aware in a sustainable way for the very existence of humanity. In this way, the study has as knowledge the technologies sustained in some companies of the Region of Marília-SP, so that they become sustainable techniques in the growth of the organizations. For this, bibliographical research was carried out to understand the theme in question, to analyze the concepts and questions of sustainability in organizations. Therefore, the case study is necessary to identify the strategies and the development of the company.

**Key Words:** Sustainability. strategy. Management.

## **1. INTRODUÇÃO**

A sustentabilidade é um tema bastante abordado pela sociedade, tendo em vista, a poluição e o aumento da queima de gás carbônico na atmosfera, estudos comprovam necessidade e preocupação das pessoas pelo meio ambiente.

Existem várias alternativas sustentáveis que a população ou empresa poderia tomar para ajudar o planeta e a própria existência humana, como por exemplo: a energia solar.

A energia solar é uma fonte de energia alternativa e renovável que vem do sol, ela é uma opção bastante viável e capaz de fornecer energia limpa e de baixo custo. Ou seja, ela é uma grande escolha para as empresas pois além de se tornar integrante de um convívio sustentável e ajudar o planeta, ela ainda diminui os custos organizacionais.

A sustentabilidade tornou um grande diferencial no mercado econômico tanto para o consumidor ou para o empresário. É perceptível que a opção em ser empresa sustentável, gera vantagens e melhorias.

Assim, espera-se responder a seguinte questão problema: a sustentabilidade é utilizada no ambiente organizacional como diferencial estratégico?

## **2. OBJETIVOS**

Analisar se as empresas utilizam das práticas de sustentabilidade com projetos e ações na interação com clientes, fornecedores e comunidade.

Os objetivos específicos são:

1. Compreender os conceitos e práticas de sustentabilidade;
2. Estudar o desenvolvimento organizacional sustentável;
3. Verificar se as empresas estão utilizando das práticas sustentáveis;
4. Analisar a sustentabilidade e a importância no contexto organizacional como diferencial estratégico.

## **3. METODOLOGIA**

Para o desenvolvimento do projeto utilizar-se-á de estudo de caso e a compreensão do tema, utilizando o método exploratório, por meio de estudos bibliográficos e entrevistas para o levantamento de dados e compreensão do tema tratado.

Realizar-se-á entrevistas com colaboradores de empresas da região de Marília, com o intuito de compreender quais os procedimentos sustentáveis as empresas utilizam.

## **4. REVISÃO DE LITERATURA**

No presente trabalho foram utilizados autores renomados, entre eles, ALBUQUERQUE (2009) que aborda assuntos sobre a utilização da sustentabilidade nas organizações e a responsabilidade social, que visa estratégias para o alcance dos objetivos com o intuito de crescimento no mercado. Também foi utilizado o autor CAHEN (2018) que aborda a comunicação como dirigente principal das organizações, dando enfoque nas estratégias para ter uma boa organização dentro do âmbito empresarial. Utilizou-se os conceitos de ROCKMANN (2013) com o objetivo de

aperfeiçoar as técnicas de sustentabilidades nas organizações. Entre outros que deram suporte na construção textual do trabalho.

## **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Com a realização desse trabalho espera-se observar as estratégias sustentáveis que as organizações utilizam, e entender como elas ajudam no crescimento profissional. Com o intuito de passar para outras organizações todo o resultado obtido, e propor a elas a começar a praticar a sustentabilidade dentro de suas organizações. Para ajudar tanto si próprio como a sociedade.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAS**

Esse trabalho ainda não está finalizado, portanto, foi possível somente identificar a parte teórica em questão. O estudo de caso ainda será aplicado, para obter um entendimento maior sobre o tema.

## **REFERÊNCIAS**

ALBUQUERQUE, J. Gestão Ambiental e Responsabilidade Social. São Paulo: Atlas, 2009.

Chaen. Roger. Tudo que seus gurus não lhe contaram sobre Comunicação Empresarial. Rio de Janeiro, 12 ed. P29. 2018.

ROCKMANN, Roberto. Narrativas para a Sustentabilidade. In Revista Comunicação Empresarial, ano 23, n 87, São Paulo, alberje, 2013, pp 16-21

**COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: estudo de caso realizado em uma Prefeitura no interior do Estado de São Paulo com ênfase na motivação dos colaboradores.**

**Jonathan Henrique Antonio Pereira  
Maria Cristina Rodrigues**

## **RESUMO**

Com o passar dos anos, as organizações vêm demonstrando maior preocupação com seus funcionários, observando o quanto a motivação é importante para o relacionamento interpessoal e na realização das atividades laborais, por isso há vários fatores motivacionais intrínsecos e extrínsecos que podem contribuir diretamente ou indiretamente para a produtividade uma organização privada ou pública, alterando sua qualidade de vida e dos serviços prestados. O objetivo geral é identificar as estratégias motivacionais adotadas por uma organização pública, modelagem Prefeitura, e como os funcionários respondem aos estímulos motivadores. O estudo conta com uma Pesquisa Bibliográfica em diversas fontes de pesquisa digitais e físicas, e uma Pesquisa Exploratória, modalidade Estudo de Caso, cujo ambiente selecionado é uma Prefeitura do interior do Estado de São Paulo. O instrumento de coleta de dados é um Diário de Registro de Campo e um questionário fechado aplicado aos funcionários de dois departamentos da organização e aos seus gestores imediatos. Os dados obtidos, expressos em gráficos, recebem uma abordagem predominantemente qualitativa, com uma análise descritiva e comparativa à luz da teoria sobre o tema. Conclui-se, parcialmente, que a empresa, mesmo sendo pública, vem adotando fatores motivacionais para garantir a produtividade e a satisfação dos funcionários, sendo que estes percebem os esforços da empresa em motivá-los e pretendem permanecer na organização onde suas funções e papéis são reconhecidos.

**Palavras-Chave:** Organização Pública. Fatores Motivacionais. Desempenho Funcional.

## **ABSTRACT**

*Over the years, organizations have been showing greater concern with their employees, observing how motivation is important for the interpersonal relationship and in the performance of work activities, so there are several intrinsic and extrinsic motivational factors that can directly or indirectly contribute to productivity a private or public organization, changing their quality of life and services rendered. The overall goal is to identify the motivational strategies adopted by a public organization, modeling City Hall, and how employees respond to motivational stimuli. The study has a Bibliographic Survey in several digital and physical research sources, and an Exploratory Survey, Case Study modality, whose selected environment is a City Hall in the interior of the State of São Paulo. The data collection instrument is a Field Record Journal and a closed questionnaire applied to employees of two departments of the organization and their immediate managers. The data obtained, expressed in graphs, receive a predominantly qualitative approach, with a descriptive and comparative analysis in light of the theory on the subject. It is concluded, in part, that the company,*

*even being public, has been adopting motivational factors to guarantee the productivity and the satisfaction of the employees, who perceive the efforts of the company to motivate them and intend to remain in the organization where their functions and roles are recognized.*

**Key Words:** *Public Organization. Motivational Factors. Functional Performance.*

## 1. INTRODUÇÃO

Nota-se que ao passar dos anos as empresas tem tido maior preocupação com seus funcionários, observando o quanto a motivação é importante para o trabalho. Há vários fatores motivacionais que podem contribuir diretamente ou indiretamente uma organização, alterando sua qualidade de vida e dos serviços prestados.

No atual momento competitivo, onde o surgimento de tecnologias cada vez mais novas, a necessidade de eficiência operacional domina o meio organizacional. Com o mercado em ampla competição, as empresas passam a se dedicar mais com o lucro, exigindo dos funcionários mais horas trabalhadas e bons resultados.

Este trabalho procura, portanto, responder a seguinte questão: Como a motivação pode afetar o comportamento dos funcionários na prefeitura municipal de Ubirajara-SP?

## 2. OBJETIVOS

O presente trabalho tem por objetivo identificar que é possível ter uma boa gestão motivacional sem muitas dificuldades, analisar a forma de gestão da empresa, para auxiliar nesta questão, e as dificuldades encontradas no dia a dia.

Desta forma, outros objetivos específicos, entram em cena, tais como:

- Revisar literatura sobre comportamental organizacional e motivação. Discutir e estabelecer as estratégias usadas na prefeitura municipal de Ubirajara-SP para motivar seus funcionários;
- Aplicar instrumento de pesquisa na organização;
- Estudar as informações coletadas identificando a motivação dos funcionários da organização pesquisada; verificando o impacto social; discutindo e apresentando como motivar um funcionário;
- Transpassar as principais características dotadas da ferramenta “Motivação”

### 3. METODOLOGIA

Para a realização dessa pesquisa foi utilizado o método exploratório que tem por objetivo o aprimoramento da idealização. Segundo Barbarán (1999), toda pesquisa possui suas características e objetivos próprios, sendo assim, os estudos exploratórios, permitem que o pesquisador aumente sua experiência em torno de um determinado problema. Através de estudo de caso, levantamento bibliográfico e aplicação de questionário aberto com os funcionários e com base nos estudos bibliográficos, buscar e identificar como o comportamento organizacional pode afetar o emocional do funcionário na empresa, buscando deixar bem claro os benefícios e as dificuldades encontradas.

Percebe-se que a Prefeitura Municipal é a grande responsável para o desenvolvimento de um município, devido a sua grande importância optou por escolhê-la por fazer parte de um pequeno município e sua estrutura e quantidade de funcionários, baseando-se na situação de como uma empresa demasiadamente pequena trata seus funcionários, e quais estratégias usam. Os funcionários compõem os sujeitos de pesquisa, uma vez que são eles que se submetem aos processos de motivação e de sua influência no comportamento organizacional.

### 4. REVISÃO DE LITERATURA

Para Bergamini (1997, p.24) “Quanto mais se aprofunda o estudo do comportamento motivacional humano, mais claramente se percebe que a motivação de cada um está ligada a um aspecto que lhe é muito caro, aquele que diz respeito à sua própria felicidade pessoal.”

O comportamento organizacional seja ele de pequeno, médio ou grande porte, a grande maioria das empresas possui seus ideais definidos. Elas podem influenciar positivamente ou negativamente os funcionários. Entende-se o comportamento organizacional como:

Um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional (ROBBINS, 2002, p.6).

## **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Baseado na pesquisa dos referenciais bibliográficos levantados e aplicação dos questionários será possível verificar quais ações geram motivação nos colaboradores na instituição tida como objeto de pesquisa. Como a organização avalia seus métodos motivacionais baseado no comportamento dos indivíduos que prestam serviços á mesma.

## **REFERÊNCIAS**

BARBARÁN, G. M. C.; **Indicadores de Desempenho para a Avaliação do Desenvolvimento de Projetos nas Indústrias de Software**. São Paulo, 1999.

BERGAMINI, C. W. **Motivação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

ROBBINS. Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo, 2002.

## **Gestão de Conflitos: estudo de caso dos conflitos dentro de um setor público da cidade de Marília**

**Dener Antônio dos Santos Pereira Euzébio**

### **RESUMO**

Os conflitos são uma oportunidade de melhorar o desempenho empresarial, devida à energia e motivação que pode gerar, se bem administrada pode induzir servidores e líderes a buscar novas oportunidades de solucionar um problema. Caso contrário, gera sentimentos de desmotivação, frustração, angústia o que resulta em queda de produtividade devido ao ambiente tenso e pouco produtivo que o conflito desencadeia. A pesquisa tem como ponto focal identificar os conflitos e sua principal causa dentro do ambiente de trabalho, através da aplicação de questionário para servidores e líderes, identificando assim os conflitos, gerando também informação se já estiveram ou presenciaram alguma situação conflituosa dentro do setor. Para o desenvolvimento da pesquisa foi realizado revisão bibliográfica, além da classificação da pesquisa como explicativas e estudo de caso.

**Palavras-Chave:** Conflito. Produtividade. Comunicação.

### **ABSTRACT**

*Conflicts are an opportunity to improve business performance, due to the energy and motivation it can generate, if well managed can induce servants and leaders to seek new opportunities to solve a problem. Otherwise, it generates feelings of demotivation, frustration, anguish resulting in a drop in productivity due to the tense and unproductive environment that the conflict triggers. The research has as focal point to identify the conflicts and their main cause within the work environment, through the application of questionnaire for servers and leaders, thus identifying the conflicts, also generating information if they have been or have witnessed some conflicting situation within the sector. For the development of the research was carried out bibliographical review, besides the classification of the research as explanatory and case study.*

**Key Words:** Conflict. Productivity. Communication.

## **1. INTRODUÇÃO**

Em toda a história o homem sempre esteve envolvido em conflitos, desde a antiguidade até os dias atuais. Anos atrás havia conflitos por terras, ouro, prata etc. Hoje em dia ainda se mantém alguns conflitos desse tipo em alguns países. Com a “Revolução Industrial” e a “Globalização”, os estudos sobre os conflitos dentro de uma organização ganharam força uma vez que se fazia necessário entender como as pessoas se comportavam dentro da empresa.

Pode se dizer que um conflito é uma diferença de ideias entre indivíduos e/ou grupos, em que cada um tem à sua maneira de pensar, agir e falar. O homem como ser social está a todo o momento interagindo com os outros, o resultado dessas interações pode gerar conflitos já que haverá em algum momento a divergência de ideias sejam elas por metas, recursos, ou simplesmente pela individualidade dos envolvidos.

Segundo Chiavenato (2010, p.114) no âmbito empresarial, pessoas fazem parte de grupos sociais mantendo assim constante interação social. “Cada pessoa possui uma personalidade própria e diferenciada que influi no comportamento e atitudes das outras com quem mantém contatos”.

A gestão de conflitos é uma excelente forma de lidar com as desavenças dentro da organização e com isso melhorar o local dando um novo ar para o ambiente onde atuam seus trabalhadores, para que possam desempenhar suas atividades mais eficientemente.

Os conflitos podem ser observados por dois diferentes ângulos, benéficos e malefícios. Dentre os benefícios de gerenciar eficazmente os conflitos, os colaboradores tendem a apresentar melhores resultados nas tarefas desenvolvidas uma vez que, através de uma situação conflituosa gerenciada eficazmente os motivos geradores e/ou antecedentes são modificados de tal forma que melhore o desempenho na atividade resultando em inovação e produtividade.

Por outro lado, os malefícios decorrentes da gestão ineficiente de um conflito podem agravar situações onde ocorrem discussões, brigas, desentendimentos, individualismo o que torna o ambiente de trabalho pesado decorrente da fadiga, tensão e estresse entre muitos outros sintomas que afetam diretamente à saúde do trabalhador, resultando em impactos negativos na empresa.

O que na realidade pode-se classificar de bom ou de ruim em um conflito, é o ponto de vista de como as pessoas lidam com suas divergências, o convívio com pessoas diferente traz para o indivíduo novos conhecimentos e experiências devido a constante interação social, ideias e formas diferentes de enxergar os acontecimentos e fatos.

Dentro do ambiente de trabalho é natural a ocorrência de interação entre as pessoas, um trabalhador desmotivado, estressado e sobre pressão em algum momento vai se interagir com outro companheiro, dessa forma explicitando sua insatisfação com algum fator no ambiente de trabalho. No contexto da interação as pessoas então a todo o momento influenciando, ao mesmo tempo em que também estão sendo influenciadas, dessa forma é provável que os sentimentos negativos de um sejam transmitidos para outro e assim a diante.

Para o aumento de produtividade, desenvolvimento, inovação e para a sobrevivência de uma empresa, é necessária uma excelente gestão e estratégias empresariais. Atualmente as organizações se encontram em um ambiente altamente competitivo tendo em vista, a globalização e as tecnologias atuais, que gera uma concorrência não somente local, mas sim mundial tornando assim, difícil a sobrevivência organizacional.

A solução para essa acirrada competição tem sido a constante inovação e uma busca incansável pela mais alta eficiência em todos os seus processos. Sendo assim, o ambiente empresarial tende a se tornar um local onde tem muita cobrança por resultados, por decorrência disso conflitos tendem a acontecer em várias áreas da empresa, e entre qualquer pessoa sendo ela colaborador ou gestor.

Para que seja agradável, motivador e produtivo o local de trabalho, é preciso que haja harmonia entre as pessoas, que só acontecera através de estratégias e uma boa gestão de conflitos. A falha na comunicação dentro da empresa pode gerar ou induzir a alguns tipos de conflitos, seja por discussão ou incertezas relacionadas às pessoas da empresa, gerando assim um ambiente pouco produtivo, desinformado e intimidador, para os colaboradores realizarem as tarefas, já que não devem pensar somente no próprio trabalho, pois fazem parte de uma equipe e para o sucesso empresarial a relação social é de suma importância.

A empresa deve utilizar a gestão de conflitos como uma ferramenta de uso indispensável e estratégico, para obter o máximo de rendimento e colaboração de seus trabalhadores visando a excelência organizacional visto que quanto mais tempo durar o conflito mais complexo e mais caro fica para a empresa lidar com a situação.

## 2. OBJETIVOS

Identificar o conflito classificando-o de acordo com sua característica e seu nível, revisar a literatura e analisar os melhores métodos para gerenciá-lo. Aplicar questionário para obter informações de todo o processo.

## 3. METODOLOGIA

O trabalho está fundamentado pela pesquisa exploratória por meio da revisão bibliográfica para aprofundamento dos conceitos e das questões pertinentes ao tema.

Está sendo realizado um estudo de caso, com uma pesquisa de campo por meio de questionários fechados, para perceber a prática da teoria na empresa pesquisada.

O tema tem relevância social e acadêmica, um referencial para outros pesquisadores.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

### 4.1 Conflitos, estresse e suas implicações no ambiente de trabalho.

O conflito sempre existiu, quando se apresenta de maneira moderada contribui para refletir sobre as questões que geraram os conflitos e as possibilidades de superação, mas quando é realizado de forma desordenada causa problemas do tipo confrontos, sabotagem, estresse, tensão, individualismo, comunicação deficiente e/ou com falta de informações, além de comprometer o clima organizacional acarretando em perda de produtividade.

Para Chiavenato (2010, p. 401), durante toda a existência de uma pessoa ela vai lidar com conflito, uma vez que as pessoas possuem objetivos, metas e aspirações diferentes umas das outras. No ambiente organizacional não é diferente, é até mais vulnerável por conta das constantes pressões e responsabilidades diariamente impostas às pessoas.

Para o autor (2010,p.402), o conflito se constitui em “[...] um processo de oposição e confronto que pode ocorrer entre indivíduos ou grupos nas organizações

[...]”, em outras palavras é uma diferença de ideias e objetivos não apenas entre indivíduos, mas também entre grupos e organizações, pois por envolver pessoas é até natural que ocorra de tempos em tempos.

O conflito abrange muito mais que uma simples divergência de ideias ou objetivos, para que se tenha de fato um conflito, um sujeito X ira propositalmente se esforçar para destruir ou criar obstáculos de tal forma que prejudique os esforços do sujeito J, que por sua vez pode reagir ao confronto de duas formas diferentes, “Ativa” que se refere a ações de igual magnitude ou “Passiva” que se resume em omissões, com isso pode-se dizer que o conflito é uma interferência proposital de uma das partes que será correspondida de forma ativa ou passiva na intenção de bloquear ou inibir os esforços do opositor. (CHIAVENATO 2010, p.402).

Lacombe (2012, p. 107), expressa que os conflitos são discriminados como algo negativo, pois pode gerar desavença, intriga, oposição, desarmonia dentre muitos outros fatores, acontece naturalmente entre os homens e dentro da empresa, uma vez que ocorre de forma natural não podendo ser evitado, pode-se utiliza-lo de forma planejada, gerenciando eficazmente podendo gerar mudanças dentro da organização.

Segundo o autor (2012, p. 103), pessoas e grupos nunca possuem desejos e interesses idênticos entre si próprios, sendo assim em algum momento as divergências vão surgir. Os conflitos são divididos em duas características, conflito pessoal e conflito funcional.

Por possuírem desejos e valores diferentes é normal que acontece entre pessoas no contexto de interesses divergentes decorrentes desses fatores, sendo assim nota-se as características de um conflito pessoal. (LACOMBE 2012, p. 103).

Por outro lado, quando o conflito é desencadeado através da competição por recursos ou atribuições mal definidas, tende a resultar em demandas incompatíveis e/ou superposições de responsabilidades com a possibilidade da pessoa. (LACOMBE 2012, P.103)

Chiavenato (2010, p.406), “O conflito pode ser generalizado em uma organização, como também pode ser estritamente localizado e limitado”. Existem

diferentes tipos de conflito assim como diferentes níveis de gravidade, dentre os tipos, se encontram: intra-individual, interpessoal, intergrupar.

- Intra-individual: São gerados dentro do próprio indivíduo. Envolve os sentimentos, emoções, opiniões e motivações de uma pessoa. Dessa forma, é um conflito interno que flui do próprio indivíduo.
- Interpessoal: O conflito surge através da relação entre as pessoas. As peculiaridades das tais como: percepção, ambição e emoções, podem confrontar-se com as divergências do outro. Resultando assim na diferença de emoções e ambições entre as partes gerando assim um conflito entre os mesmos.
- Intergrupar: A empresa é composta por vários grupos tais como: Finanças, Produção, Recursos Humanos, Logística e Marketing. A escassez por recursos dentro de uma empresa pode ser a principal geradora de conflitos entre grupos. Pode-se dizer que os grupos tendem a disputar em si mesmos por esses recursos, resultando nos conflitos grupais. Importante salientar que os recursos nem sempre são monetários.

De acordo com Robbins (2010, p.437) o conflito é o início de um processo que começa com a percepção de uma pessoa em relação ao que outra está fazendo e que afeta negativamente algo importante, os conflitos se dividem em comunicação, estrutura e variação de papéis.

De acordo com o autor (2010. p.438), o conflito está ligado com a percepção do indivíduo, uma vez que, se as partes não tiverem noção da existência do conflito, ambas não irão notar sua ocorrência. Dessa forma é possível dividir os conflitos em dois tipos: Conflito Funcional e Conflito Disfuncional.

- Conflito Funcional: São os auxiliares que melhoram o desempenho das equipes no cumprimento dos objetivos. Dessa forma caracteriza-se por ser construtivo.

- **Conflito Disfuncional:** É exatamente o oposto do funcional, são conflitos que atrapalham o desempenho da equipe. Caracterizando assim por serem destrutivos e/ou disfuncionais.

Além desses tipos de conflitos mostrados pelos autores, atualmente as organizações se deparam com os conflitos entre gerações. É provável que uma simples empresa empregue até quatro gerações diferentes, ambas com suas características, valores, aspirações e desejos diferentes uns dos outros.

Para Silva (2016, p.11) “Cada geração apresenta comportamentos e características distintas, dificultando o relacionamento no ambiente de trabalho e muitas vezes causando conflitos difíceis de serem resolvidos”. Cada geração se desenvolveu em um período histórico que moldou sua forma de pensar, por essa razão é difícil solucionar um conflito entre gerações.

**Tabela 1 - INFORMAÇÃO SOBRE AS GERAÇÕES**

Gerações	Baby Boomers	Geração X	Geração Y	Geração Z
Idade	52 a 70 anos	34 a 51 anos	26 a 33 anos	16 a 25 anos
Características	Respeito Hierárquico Fidelização Conservadores	Agitadas Imediatistas Ansiosas	Individualista Decididas Ambiciosas	Críticos Inovadores Conectados
Período Histórico	1940 a 1964	1965 a 1980	1978 a 1994	1994 a 2....
Marco Histórico	Pós II Guerra Mundial	Guerra Fria Lutas Político- sociais	Globalização Novas Tecnologias	Conectividade Mídias Sociais

Fonte: do Autor (2019)

Um grande fator que favorece o surgimento de um conflito dentro da organização e que, ocorre por conta da constante pressão e responsabilidade é o estresse que Chiavenato (2010, p.391) explica sendo “[...] um estado emocional desagradável que ocorre quando as pessoas estão inseguras quanto a sua capacidade para enfrentar um desafio [...]”, justamente por conta das responsabilidades e pressão o estresse faz com que as pessoas aumentem o grau de conflitos assim como o absenteísmo e rotatividade visto que além de prejudicar a saúde psicológica, física e emocional do indivíduo, também afeta no ambiente interno causando desmotivação.

Lacombe (2012, p. 103) afirma que o estresse é na maior parte desencadeada por situações conflituosas assim como, sobrecarga de trabalho e ambiguidades.

Para Robbins (2010, p.439) os conflitos induzem ao estresse, que induz gestores há serem rígidos e antagônicos com a equipe, podendo favorecer o conflito uma vez que o mesmo é detentor de poder.

O conflito pode ser negativo para a empresa, como também pode ser positivo já que através do gerenciamento é capaz encontrar soluções inovadoras e identificar novas oportunidades para compreender melhor as pessoas.

Resumindo o sucesso empresarial é resultado das interações organizacionais, isto é, das relações humanas dentro da organização. No contexto atual empresas são cada vez mais dependentes do fator humano como diferencial, que por sua vez cumprem seu papel desempenhando atividades com o objetivo de realizar alguma tarefa da sociedade.

Essas relações que ocorrem dentro das organizações entre as pessoas podem acarretar algum tipo de conflito, visto que cada uma pensa, sente, interage, age e se comunica de maneira diferente uns dos outros devido à bagagem cultural de cada.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Espera-se com a concretização do projeto, contribuir com a sociedade e o local de estudo. Auxiliando na gestão de conflitos de tal forma que propicie mudanças significativas no local de trabalho. Mudanças tais como as situações que geram os conflitos e a melhor maneira de administrá-los, dentre a mais importante de todas, melhorar a comunicação entre os setores. Resultando no melhor atendimento para os cidadãos Mariliense. Dessa forma contribuindo com o Município, com o Setor estudado e principalmente os pacientes utilitários do serviço.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**. Rio de Janeiro: Elsevier 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

LACOMBE, Francisco Jose masset. **Comportamento organizacional**. São Paulo: Saraiva 2012.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. São Paulo: Pearson 2010.

SILVA, Aryadne Cristina Alves da.; SILVA, Suzana Martins da. **O conflito de gerações no ambiente organizacional**, Pindamonhangaba, 02 dez. 2016.

Disponível em: <https://docplayer.com.br/60123517-O-conflito-de-geracoes-no-ambiente-organizacional.html> Acesso em: 18 mai. 2019.



## **A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E O ABSENTEÍSMO SOB A ÓTICA DA GESTÃO ASSERTIVA DE PESSOAS NAS ORGANIZAÇÕES CONTEMPORÂNEAS**

**Laessa Aparecida de Oliveira Souza**

**Cristiana Aparecida Portero Yafushi**

### **RESUMO**

No contexto atual, as organizações privadas sofrem influências decorrentes da competitividade cada vez mais acirrada, gerando pressões que refletem sobre a atuação de seus profissionais, exigindo competências, agilidade e desempenho maiores, para realização de suas atividades. Neste âmbito, a Qualidade de Vida no Trabalho é fator *sine qua non*, que a organização deverá proporcionar aos seus colaboradores; no intuito de eliminar o Absenteísmo. Neste contexto, esta pesquisa, tem como objetivo identificar quais as vertentes que causam o absenteísmo, e averiguar se a Gestão de Pessoas condiz com as necessidades profissionais e individuais de seus colaboradores, almejando a redução do índice de absenteísmo na organização. Utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica de caráter exploratório-descritivo, quali-quantitativo embasado em um Estudo de Caso, por meio da aplicação de questionário fechado e entrevista estruturada como instrumento de coleta de dados. Dessa maneira, este trabalho visa contribuir para futuros estudos acerca da temática, permitindo que as organizações avaliem melhor os investimentos realizados no seu contexto organizacional quanto a saúde física e mental de seus colaboradores, que perfazem a Qualidade de Vida no Trabalho; a valorização da integridade física e psíquica dos colaboradores pode ser conquistada através da implantação de uma Gestão de Pessoas de maneira assertiva e eficiente; a implementação desta gestão no ambiente de trabalho proporciona conhecer quais os reais motivos que ocasionam o absenteísmo e impactam nos resultados organizacionais e sucesso da organização.

**Palavras-Chave:** Absenteísmo. Gestão de Pessoas. Qualidade de vida no trabalho.

### **ABSTRACT**

*In the current context, private organizations are influenced by increasingly intense competition, generating pressures that reflect on the performance of their professionals, requiring greater skills, agility and performance to carry out their activities. In this context, Quality of Life at Work is a sine qua non factor, which the organization must provide to its employees; in order to eliminate Absenteeism. In this context, this research aims to identify the causes that lead to absenteeism, and to determine if the People Management is in line with the professional and individual needs of its employees, aiming at reducing the absenteeism rate in the organization. The methodology used was the exploratory-descriptive, qualitative-quantitative bibliographic research based on a Case Study, through the application of a closed questionnaire and a structured interview as a data collection instrument. In this way, this work aims to contribute to future studies on the subject, allowing organizations to better evaluate the investments made in their organizational context regarding the physical and mental health of their employees, which make up Quality of Life at Work; the valuation of the physical and psychological integrity of employees can be achieved through the implementation of a People Management in an assertive and efficient manner; the implementation of this management in the work environment provides to*

*know the real reasons that cause absenteeism and impact on the organizational results and success of the organization.*

**Key Words:** *Absenteeism. People Management. Quality of life at work.*

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente o meio econômico é composto de indústrias, comércios em geral, organizações sem fins lucrativos e empresas que prestam serviços como bancos, entre outras organizações. O crescimento destas importantes fontes de renda, propiciou maior fluxo de contratação de pessoas. Embora, seja muito positivo esse crescimento organizacional que requer cada vez mais profissionais do mercado de trabalho, a Gestão de Pessoas deficiente dentro do contexto organizacional, pode impactar nas condições desse ambiente; esse déficit percebido pelos colaboradores, gera diferentes doenças físicas e psicossomáticas nos profissionais, resultando no absenteísmo e impactando no desempenho da empresa.

Dessa maneira, as empresas precisam estabelecer um maior grau de humanização, dar ênfase no ato de diagnosticar as causas das ausências do trabalho, propor soluções, minimizar a origem, se instigarem ao conhecimento de gestões/gerenciamentos voltados à saúde e segurança dos seus funcionários. A adoção de uma gestão assertiva e eficiente permite sanar o absenteísmo e tratá-lo adequadamente dentro do ambiente intrínseco/interno organizacional. Para melhor compreensão da temática, foi elaborada a seguinte questão central: De que forma a adoção de uma gestão assertiva voltada a qualidade de vida no trabalho reduz o índice de absenteísmo organizacional?

Deste modo, é possível responder as indagações e preocupações dos gestores/líderes de áreas quanto a importância do capital humano e a preservação da integridade em sua totalidade do indivíduo por meio desta gestão direcionada a Qualidade de vida no trabalho que é fundamental para eliminação do absenteísmo organizacional.

## 2. OBJETIVOS

Objetivos gerais propostos: identificar quais as vertentes que causam o absenteísmo, e averiguar se Gestão Pessoas aplicada é condizente com as

necessidades profissionais e individuais de seus colaboradores, almejando a redução do índice de absenteísmo na organização.

Objetivos específicos:

- Revisar literatura sobre: Absenteísmo, Gestão de Pessoas, Qualidade de vida no trabalho;
- Indicar os principais fatores que levam ao Absenteísmo;
- Indicar práticas de Gestão de Pessoas assertivas e eficientes.

### **3. METODOLOGIA**

Devido a necessidade de explorar hipóteses e levantar soluções referente ao tema escolhido, optou-se pela pesquisa bibliográfica de natureza exploratória-descritiva, quali-quantitativa como metodologia. Neste contexto, a pesquisa bibliográfica abrange:[...] toda a bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc.” (MARCONI; LAKATOS, 2011, p. 57). Assim, após a realização da pesquisa bibliográfica, fundamental para a construção teórica desse trabalho, o Estudo de Caso (YIN, 2010), proporcionou comparar a realidade com a prática, agregando elementos fundamentais para o desenvolvimento do trabalho.

Neste aspecto, foi escolhida a empresa Alfa (nome fictício), prestadora de serviços localizada na cidade de Marília/SP, na qual, utilizou-se como instrumento de coleta de dados baseado em Marconi e Lakatos (2011) - questionário fechado aplicado aos colaboradores operacionais e a entrevista estruturada aplicada aos gestores de área.

### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

A relação entre organização e colaboradores é benéfica, a medida que o processo de recrutamento e seleção está alinhado com as perspectivas, perfil e competências necessárias que o colaborador oferta e a organização demanda. Além

disso, a organização é responsável por oferecer um ambiente saudável propício para o crescimento profissional e com a disponibilização de recursos necessários para a execução efetiva de suas atividades/tarefas, eliminando qualquer falha que resulte no déficit da Qualidade de vida e gere o absenteísmo.

Neste viés, Santos (2011, p. 12) corrobora com a definição de Qualidade de Vida no Trabalho ao explanar que ela consiste em “[...] uma sensação de bem-estar proporcionada pelo atendimento das necessidades individuais, do ambiente social e econômico e expectativa de vida, influenciando na relação do homem com o trabalho”.

Em contrapartida, Lacombe (2012, p. 222), aborda que o absenteísmo é:

[...] um sintoma inequívoco de clima organizacional ruim que necessita de medidas gerenciais [...] também denominado de ausentismo ou absentismo, é a ausência do trabalho, em princípio, sem uma razão que justifique, tais como: (a) doenças, comprovadas ou não, crônicas ou eventuais; (b) motivos familiares; (c) dificuldades de transporte; (d) falta de motivação em virtude de supervisão inadequada.

Dessa maneira, para fazer uma gestão assertiva da Qualidade de Vida no Trabalho e o Absenteísmo no contexto organizacional, é necessário que a Gestão de Pessoas esteja envolvida, determinando a direção, prioridades e resoluções de problemas. Reconhecer que as pessoas são essenciais para o sucesso organizacional é determinante como diferencial competitivo, no atual contexto vivenciado pelas organizações:

As pessoas constituem o principal ativo da organização. Daí a necessidade de tornar as organizações mais conscientes e atentas para seus funcionários. As organizações bem-sucedidas estão percebendo que apenas podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre investimentos de todos os parceiros. Principalmente o dos empregados. E quando uma organização está voltada para as pessoas, sua filosofia global e sua cultura organizacional passam a refletir essa crença. (CHIAVENATO, 2010, p. 11, grifo nosso).

Por meio de todo o trabalho efetivo realizado pela área de Gestão de Pessoas como: desenvolvimento de competências, trabalho em equipe, desempenho, dentre outros fatores, se faz necessário também implementar ações de gerenciamento

adequadas que são responsáveis pela minimização/erradicação do absenteísmo. A sustentação das causas que levam ao absenteísmo de um colaborador, na maioria das vezes tem como fator principal a insatisfação, erros, problemas físicos e psíquicos do indivíduo que deverão ser identificadas e solucionadas para que não acarrete para a organização em onerosidade, baixa de qualidade, atrasos na produtividade; quanto melhor for o ambiente que os profissionais estão inseridos, com maior Qualidade de Vida no Trabalho, melhor será o desempenho dos profissionais e conseqüentemente melhor lucratividade para a empresa.

## 5. RESULTADOS ESPERADOS

Com base na pesquisa dos referenciais bibliográficos levantados e aplicação do Estudo de Caso e dos instrumentos de coleta de dados, será possível compreender o contexto da empresa Alfa de Marília - SP prestadora de serviços, indicando como esta realiza a Gestão Assertiva de Pessoas, como a empresa implementa a Qualidade de Vida para os seus colaboradores e quais ações são adotadas para erradicar o Absenteísmo, respondendo a questão central norteadora deste trabalho e contribuindo para futuras pesquisas.

Além disso, a Qualidade de Vida no Trabalho além de promover a eliminação do Absenteísmo por meio da Gestão Assertiva de Pessoas, resulta também em diferenciais competitivos que estão diretamente relacionados com a criação de valor da empresa, é um processo que envolve o apoio e investimento por parte da organização, mas, que gera resultados no desempenho de seus colaboradores, seja na motivação, ou entusiasmo por fazer parte daquela empresa; são elementos que vão sendo acumulados e agregados diariamente; trazendo benefícios imensuráveis para a organização e para os profissionais que atuam neste contexto.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

LIMONG-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

SANTOS, F.A.G. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma Agência Bancária**. Porto Alegre, 2011.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

## PROCESSO DE RELAÇÕES SOCIAIS NAS ORGANIZAÇÕES

Vitória Rodrigues da Silva

### RESUMO

O processo de relações sociais é adquirido por meio da socialização, onde um indivíduo é integrado a uma sociedade ou organização e desenvolve relações sociais com os integrantes do grupo devido a uma interação. O presente estudo aborda a questão de habilidades e competências desenvolvidas nos funcionários dentro do ambiente organizacional e as técnicas utilizadas pelos gestores para contribuir neste desenvolvimento. O objetivo da pesquisa, respondendo a questão central, se refere em apresentar os níveis de socialização organizacional entre funcionários e gestores e as estratégias utilizadas. Esta pesquisa é relevante pelo fato de que a boa gestão é capaz de lidar com o comportamento do indivíduo na organização, mesmo que sejam transmitidas culturas distintas na interação uns com os outros. A metodologia examina através da produção acadêmica com a literatura e a aplicação de questionários fechados/alternativas nas três empresas abordadas, sendo os dados analisados baseados nas respostas dos funcionários e gestores, atendendo aos princípios éticos. Os resultados obtidos se relacionam com a disponibilidade das empresas em oferecer treinamentos que capacitem os colaboradores, assim oferecendo retorno empresarial por meio do desempenho do grupo, analisando que neste contexto social o desenvolvimento para o profissional e organização se torna maior quando as atividades são realizadas em conjunto com seus semelhantes do que quando realizadas isoladamente. Assim, as considerações tomadas nesse artigo referentes aos níveis de socialização são retomadas à colaboração dos membros para a satisfação pessoal e profissional de cada indivíduo, tanto quanto para a empresa.

**Palavras-Chave:** Socialização Organizacional. Relações Sociais. Organização.

### ABSTRACT

*The process of social relations is acquired through socialization, where an individual is integrated into a society or organization and develops social relations with the members of the group due to an interaction. The present study addresses the issue of skills and competences developed in employees within the organizational environment and the techniques used by managers to contribute to this development. The objective of the research, responding to the central question, is to present the levels of organizational socialization between employees and managers and the strategies used. This research is relevant because good management is able to deal with the behavior of the individual in the organization, even if different cultures are transmitted in the interaction with each other. The methodology examines through the academic production with the literature and the application of closed questionnaires / alternatives in the three companies addressed, being the data analyzed based on the answers of the employees and managers, according to the ethical principles. The results obtained are related to the companies' willingness to offer training that empowers employees, thus offering corporate return through group performance, analyzing that in this social context the development for the professional and organization becomes larger when the activities are carried out in with their peers than when carried out in isolation. Thus,*

*the considerations made in this article regarding levels of socialization are taken up with the collaboration of the members for the personal and professional satisfaction of each individual as well as for the company.*

**Key Words:** *Organizational Socialization. Social relationships. Organization.*

## 1. INTRODUÇÃO

Neste estudo, será possível observar alguns dos processos adotados por empresas que visam facilitar o alcance das metas por meio dos funcionários e se alguma delas lida com o poder de recompensar os indivíduos pelo desempenho, para a satisfação dos próprios e da organização.

No processo de integração, os indivíduos são adaptados em desenvolver uma relação com os demais integrantes do grupo, se interagindo uns com outros e assim, produzir as funções demandadas coletivamente e não isoladamente, desenvolvendo suas capacidades num contexto social.

Considerando a importância do processo de integração e das relações sociais, o artigo produzido se direciona na análise dos métodos utilizados por três empresas ligadas ao ramo de comércio, em desenvolver habilidades e competências de seus funcionários através deste processo, analisando também as realizações da empresa por meio deste processo que tem seu funcionamento ligado à coletividade e, os problemas gerados por competitividade quando a falta de compreensão é existente. Introduzindo alguns ícones associados ao tema como a cultura organizacional, o comportamento organizacional, a motivação e a gestão de pessoas, para desenvolver a capacidade dos funcionários em função dos benefícios oferecidos para a organização.

## 2. OBJETIVOS

A pesquisa visa apresentar as formas utilizadas por três empresas do segmento de serviços em socializar os integrantes do grupo para que desempenhem melhor as funções.

### **3. METODOLOGIA**

A elaboração da pesquisa visa responder às questões que desrespeitam ao tema proposto, por meio de vinte funcionários e três gestores ligados do segmento de serviços de três empresas, para que sejam associados os conhecimentos teóricos com os empíricos, devido às experiências práticas das pessoas.

Para a realização deste trabalho optou-se pela pesquisa exploratória descritiva, que tem como objetivo principal o aprimoramento de idéias. Seu levantamento é flexível, pois possibilita considerar os mais variados aspectos relativos aos fatos estudados.

### **4. REVISÃO DE LITERATURA**

A base bibliográfica para o desenvolvimento do trabalho foi através dos autores, Albuquerque; Borges (2004), Chiavenato (2003; 2010), Dias (2009), Gil (2011; 2012), IBGE (2017), Lacombe (2012), Mannen (2009), Robbins (2005).

### **5. RESULTADOS E DISCUSSÕES**

As informações foram coletadas através de questionários fechados/alternativas, baseados na Escala Likert, no qual possibilitaram que cada entrevistado especificasse seus níveis de concordância em cinco pontos, sendo eles, Concordo (1), Concordo Parcialmente (2), Neutro (3), Discordo (4) e Discordo Parcialmente (5).

É possível verificar um bom nível das relações sociais estabelecidas pelos membros o que gera melhores resultados empresariais, porem a competitividade interna é existente e é considerada como um ponto negativo oferecendo complicações em determinadas situações.

Nota-se também que muitos se sentem valorizados pela organização, o que é importantíssimo, pois a organização atual é o lugar onde a maioria das pessoas passam maior parte do seu tempo, deste modo o indivíduo se sentir parceiro da organização e receber o devido valor não apenas como profissional, mas como ser humano é merecedor, assim sendo até mesmo uma forma de motivação quando se sente membro valorizado.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Referente ao processo de socialização respondendo o problema central da pesquisa, bem como, as formas utilizadas pelas organizações em desenvolver habilidades e competências em seus funcionários por meio desse processo, dentre as considerações tomadas, é possível observar os indivíduos adaptados à organização, estabelecendo neste contexto social uma boa relação com outros membros e, em relação ao desempenho, as próprias pessoas da organização consideram que o trabalho quando realizado em grupo tem mais chances para que as metas propostas sejam alcançadas.

## REFERÊNCIAS

- BORGES, L. O., ALBUQUERQUE, F. J. B. Socialização Organizacional. In: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E., BASTOS, A. V. B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- BRASIL. **Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012**. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/reso466.pdf>>. Acesso em: 07 nov. 2017.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos: fundamentos básicos**. 5.ed. SP: Atlas, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional**. 2.ed. RJ: Elsevier, 2010.
- DIAS, Reinaldo. **Sociologia e Administração**. 4.ed. Editora Alínea, 2009.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. SP: Atlas, 2002.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. SP: Atlas, 2011.
- IBGE. **Serviços**. Disponível em: <<https://brasilemsintese.ibge.gov.br/servicos.html>>. Acesso em: 09 nov. 2017.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Comportamento Organizacional**. SP: Saraiva, 2012.
- ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. 11 ed. SP, 2005.

VAN MAANEN, John. Processando as pessoas: estratégias de socialização organizacional. In: FLEURY, M. T. L., FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. 2.ed. SP: Atlas, 2009.

## O DESENVOLVIMENTO DE CONHECIMENTO NO NEGÓCIO DE RETÍFICA DE MOTORES: ESTUDO DE CASO

YAMARA CARINA QUEVEDO DA SILVA

### RESUMO

A utilização da gestão do conhecimento possibilita que as organizações se diferenciem de seus concorrentes, já que é através do conhecimento que as empresas podem lançar um produto no mercado antes dos seus concorrentes, melhorar ou adequar seus produtos ou prestação de serviço para atender melhor às necessidades dos clientes. Com a era da tecnologia conseguimos obter informações (conhecimento), com mais rapidez e facilidade de alguns anos atrás, tendo na palma da mão acesso a livros ou pesquisas, também se pode levar em consideração um conhecimento que, somente conseguimos no contato diário com outras pessoas, normalmente se é observado em empresas familiares, e acontece quando se é passado um conhecimento para o outro, podemos usar como exemplo, uma receita de bolo que já está a várias gerações em uma família. O essencial é que as organizações possam saber como obter esse conhecimento e saber usá-lo de forma a beneficiar a empresa

**Palavras-Chave:** Conhecimento, tecnologia, empresa.

### ABSTRACT

*The use of knowledge management enables organizations to differentiate themselves from their competitors, since it is through knowledge that companies can launch a product in the market before their competitors, improve or adapt their products or provide services to better meet the needs of customers. With the age of technology we have been able to obtain information (knowledge) more quickly and easily from a few years ago, having access to books or research in the palm of the hand, we can also take into account a knowledge that we only get in daily contact with others people, it is usually observed in family businesses, and it happens when you pass on one knowledge to the other, we can use as an example a cake recipe that is already several generations old in a family. What is essential is that organizations can know how to obtain this knowledge and know how to use it in a way that benefits the company.*

*Key Words: Knowledge, technology, company.*

## 1. INTRODUÇÃO

Veremos ao longo do trabalho, os tipos de conhecimento dando enfoque ao conhecimento empírico e científico, trabalharemos com exemplos de empresas que utilizam deste tipo de métodos para o desenvolvimento do trabalho dentro das suas

organizações. Trabalharemos com a importância da gestão do conhecimento e como ela é desenvolvida nas empresas, incluindo a estudada durante este projeto.

## 2. OBJETIVOS

Entender o processo de socialização e aprendizagem de conhecimento adotado por uma empresa especializada em retífica de motores.

## 3. METODOLOGIA

Utilizaremos para a realização da pesquisa consulta bibliográfica, entrevista com o proprietário de uma empresa do ramo retífica e com os colaboradores.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

### 4.1 Conhecimento

- **Definição**

Encontramos na literatura algumas definições de conhecimento, segundo Cervo, Bervian, "... é uma relação que se estabelece entre sujeito que conhece e objeto conhecido. no processo de conhecimento o sujeito cognoscente se apropria de certo modo, do objeto conhecido." (2002.p.07).

O conhecer para o ser humano é uma maneira de posse ou poder do objeto a ser conhecido. Observando o significado de conhecimento no dicionário vemos que conhecer é a "... Ação de entender por meio da inteligência, da razão ou da experiência. [Por Extensão] Ação de dominar uma ciência, uma arte, um método, um procedimento..." (...).

O conhecimento sempre implica dualidade de realidade: de um lado, o sujeito cognoscente e, de outro, o objeto conhecido, que está possuído, de certa maneira, pelo cognoscente. o objeto conhecido pode, às vezes, fazer parte do sujeito que conhece. pode-se conhecer a si, mesmo, pode-se conhecer e pensar o

seu pensamento. mas nem todo conhecimento é pensamento. o pensamento é atividade intelectual. (Cervo, Bervian, 2002, p.07)  
Existem quatro níveis diferentes do conhecimento: conhecimento empírico, conhecimento científica, conhecimento filosófico e conhecimento tecnológico.

- **Desafio.**

Um dos desafios do conhecimento é onde encontrar e como encontrar o conhecimento adequado para o tipo de situação que precisamos, nos dias atuais com a tecnologia tem uma variedade de opções que podemos encontrar informações e dados, assim como livros eletrônicos, entretanto, temos que verificar o tipo de conhecimento que buscamos, se realmente ele é de qualidade e verídico.

- **Características**

Um das características do conhecimento é que ele não se pode ser mensurado, vive no interior de cada um e é de valor inigualável, e é essa visão com a qual as organizações veem enxergando cada vez mais o conhecimento e suas características, usando-as como maneira de diferenciação de uma organização.

Ao contrário de estoques financeiros, de recursos naturais ou mesmo de mão-de-obra-qualificada, o valor econômico do recurso do conhecimento não é facilmente compreendido, classificado e medido. Um recurso invisível, intangível e difícil de imitar. Uma de suas características mais fundamentais, porém, é o fato de esse recurso ser altamente reutilizável, ou seja, quanto mais utilizado e difundido maior o seu valor. (TERRA, 2005, p.33)

## 4.2 **Gestão do conhecimento**

- **Definições**

Gestão ou administração é uma disciplina que, ao mesmo tempo, apresenta uma visão paradoxal. É considerado um campo de conhecimento com características de senso comum e complexa (Luiz, Tatto, 2002, p07).

Gestão do conhecimento é utilizada nas organizações como método de estar à frente de seus concorrentes, em uma época que quem tem informação, principalmente tecnológica, está um passo a frente dos demais a busca de conhecimento e, não só fora das organizações, como também, dentro delas com a participação dos colaboradores, é cada vez maior e essencial.

O contexto de surgimento da Gestão do conhecimento se dá em um ambiente cujos ativos intangíveis da organização, como o capital intelectual, assumem importância estratégica cada vez maior em relação ao seu valor contábil e exigem novas formas de avaliação e mensuração. Com efeito, a gestão do conhecimento torna-se fundamental para a sobrevivência da organização. As necessidades do mundo corporativo - inovações constantes adaptações permanentes e velocidade - igualmente valorizam as ações de compartilhamento, acesso, tratamento, análise e distribuição da informação, entre outras. (Alvares, Batista, 2017, p.09)

#### **4.3 Comunicação empresarial nos segmentos de tecnologia automotiva.**

Comunicação empresarial é extremamente importante para todas as organizações, principalmente no ramo de tecnologia automotiva, pois é a partir dela que os colaboradores evitam problemas no momento em que precisam efetuar o conserto dos motores, já que um setor precisa saber se o serviço de outro está pronto para começar o seu trabalho. A boa comunicação, sem intervenção e sem ruídos é essencial para um bom desempenho.

Segundo Cardoso (apud Cesar, 2013, p.74), “Comunicação é responsabilidade de todos e de cada um que integra um negócio.” Com a participação de todos os que integram a organização, os erros são identificados com uma maior facilidade são corrigidos sem ocasionar danos maiores, entretanto, a comunicação da empresa com os seus funcionários deve ser de modo seja o mais transparente possível. Segundo Lyra (apud Cesar, 2013, p.76)

“A empresa deve ser transparente, isso é fundamental tanto em momentos positivos como negativos”, com a integração de todos os funcionários possibilita ao empregador desenvolver estratégias, que possa ajudar no crescimento da organização de uma forma conciliada entre os membros, utilizando-se de tecnologias que possam facilitar as atividades de rotina.

## REFERÊNCIAS

AMADO, Luiz Cervo. BERVIAN, Pedro Alcino. Metodologia científica, São Paulo: Prentice Hall, 2002, 5 edição.

BATISTA, Fábio Ferreira. ALVES, Lilian. CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO: a convergência a partir da Sociedade da Informação. acesso 12/06/2018 <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT1--072.pdf>

BORDIN ,REGINALDO A.TATTO LUIZ. Filosofia e Gestão do Conhecimento: um estudo do conhecimento na perspectiva de Nonaka e Takeuchi. Cad. EBAPE.BR, v. 14, nº 2, Artigo 5, Rio de Janeiro, Abr./Jun. 2016 acesso 12/06/2018 <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v14n2/1679-3951-cebape-14-02-00340.pdf>

CESAR ,Genilson. Gestão de risco na comunicação é fundamental para minimizar efeitos da crise.

TERRA, José Claudio Cyrineu. Gestão do conhecimento: O grande desafio empresarial. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005, 5 edição.

MORAES, Giseli. TERENCE, Diniz de Almeida. FILHO, Ana Cláudia Fernandes. Edmundo Escrivão, A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO COMO SUPORTE À GESTÃO ESTRATÉGICA DA INFORMAÇÃO NA PEQUENA EMPRESA. In Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, Vol. 1, No. 1, 2004, pp. 27-43

## A INSERÇÃO DE PESSOAS TATUADAS NO MERCADO DE TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE DE GARÇA- SP

Daniela dos Santos Silva, *Profa. Ma. Isis Ferreira*

### RESUMO

A tatuagem é uma arte milenar, ela pode representar desde escolhas religiosas até fatos marcantes na vida de uma pessoa. Apesar de sua popularização nas últimas décadas ela ainda é vista de maneira peculiar dentro de alguns grupos sociais e certas organizações. Com a profissionalização dos tatuadores e seu novo status de arte, a imagem da tatuagem vem sendo reconstruída. Esse trabalho tem como objetivo por meio de entrevistas e coleta de dados saber qual a influência delas na carreira profissional de uma pessoa. Obter respostas das organizações de como é a contratação de pessoas tatuadas. Qual o método utilizado entre os representantes da organização para que o indivíduo possa se sentir inserido a organização?

**Palavras-Chave:** pessoas tatuadas, mercado de trabalho, preconceito.

### 1. INTRODUÇÃO

A visão negativa da tatuagem gera uma especulação em que não combina trabalho e competência em alguns determinados empregos. Os empregadores dizem em seus argumentos que o profissional está lidando com o público cujo seu perfil é difícil de entender e passa uma má imagem para a empresa.

As empresas ficam atentas às tatuagens até mesmo durante os processos seletivos. E, para evitar conflitos, ela recomenda que as RH esclareçam qual é a cultura interna, antes mesmo da contratação. No caso de profissionais contratados, a organização deve tratar de forma igualitária todos os seus funcionários.

Tatuar a própria pele é uma forma de expressão bem antiga, presente e admirada em muitas culturas pelo mundo. Mas a relação das pessoas com os desenhos corporais, especialmente no ambiente de trabalho, nem sempre foi muito amistosa. Não faz muito tempo que ter uma tatuagem não era algo bem visto pela maioria dos recrutadores e das empresas. Hoje ainda que aos poucos, percebemos que o tabu e o preconceito vêm perdendo força. Para uma organização tradicional a contratação de um funcionário tatuado pode causar vários problemas. Pois muitos

seus clientes ligam a imagem de uma pessoa tatuada muitas vezes com sua falta de competência no trabalho.

Já em novos tempos, o preconceito com tatuagem em áreas inovadoras não gera tantas preocupações, isso se dá porque muitas empresas estão abrindo aquela visão conservadora, e a tatuagem em si não gera problemas na carreira profissional do tatuado. Essas pessoas os defendem com os argumentos de que existem pessoas competentes e com bom caráter tendo tatuagem ou não.

Organizações que valoriza e respeita as diversidades não só está cumprindo com seu papel social, como também contribuem para o crescimento da organização, como também fica bem vista no mercado.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo geral:**

Obter respostas da empresa de como é a contratação de pessoas tatuadas

### **Objetivos específicos:**

Fazer uma revisão de literatura, sobre o tema de trabalho

Identificar os possíveis problemas

Propor soluções para o problema identificado

## **3. METODOLOGIA**

Obter respostas da empresa de como é a contratação e manutenção de pessoas tatuadas dentro do estabelecimento.

## **4. REVISÃO DE LITERATURA**

Foi usado a pesquisa bibliográfica pois tem como objetivo aprimorar o conhecimento mais aprofundado sobre o tema, contém referências bibliográfica, estudo de caso, e análise de dados coletados. Esse tipo de pesquisa é muito utilizado para buscar mais conhecimento e entendimento sobre problemas gerais. Sendo utilizada quando o indivíduo tem pouco conhecimento sobre determinado assunto. Para essa pesquisa são usados dois tipos de estudo que são os mais usados, o secundário e qualitativo.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foi feita uma pesquisa bibliográfica coletando informações de como é a contratação de pessoas tatuadas no Minimercado Mais Barato em Garça SP. Os resultados foram coletados através de um questionário aplicado aos funcionários e ao dono do estabelecimento. No questionário aplicado a maioria das respostas coletadas obteve uma média de pouca aplicabilidade das situações expostas nas perguntas, ou seja, ficou evidente que a questão da tatuagem na empresa não se importa muito ultimamente

Os resultados obtidos até o momento mostram que o mercado não tem problemas em contratar pessoas com estilo alternativo, e que a aparência fica em último lugar, colocando em primeiro lugar a competência do colaborador e os lucros que ele traz ao estabelecimento.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho teve como finalidade responder o seguinte problema de pesquisa: Quais os efeitos da aparência de um profissional tatuado em sua contratação e manutenção dentro da empresa?

Analisou-se que no mercado em que se foi realizado a pesquisa demonstra um sistema flexível quanto a contratação de seus funcionários e na manutenção dos mesmos dentro do estabelecimento. No questionário aplicado a maioria das respostas coletadas obteve uma média de pouca aplicabilidade das situações expostas nas perguntas, ou seja, ficou evidente que a questão da tatuagem na empresa não se importa muito e sim se o funcionário faz um bom serviço.

## REFERÊNCIAS

CARDOSO, Onésimo Oliveira **de Comunicação empresarial versus, comunicação Organizacional: novos desafios teóricos**. RAP, Rio de Janeiro, pp1123-44, nov/dez 2006. Disponível em :< <http://www.scielo.br/pdf/rap/v40n6/10.pdf>>

VARELA, Karolina, **o preconceito da tatuagem no mercado de trabalho**, ciências sociais 2009. Disponível em :<[http://www.cchla.ufrn.br/cienciassociais/arquivo/2009.2/Karolina\\_Varela.pdf](http://www.cchla.ufrn.br/cienciassociais/arquivo/2009.2/Karolina_Varela.pdf)>

MELO, Rafaela Cristinne de Andrade de. **A tatuagem como forma de comunicação: uma expressão corporal.** Monografia – Brasília/2007.

BUENO, Wilson da Costa. Texto: **Comunicação Empresarial: transparência ou maquiagem?** Disponível em:  
<[http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao\\_corporativa/artigo14.php](http://www.comunicacaoempresarial.com.br/comunicacaoempresarial/artigos/comunicacao_corporativa/artigo14.php)>. Acesso em: 04 abr. 2018.

PAIXÃO, Pedro, **preconceito no mercado de trabalho**, editora Perspectiva, pg.22, 2007, São Paulo.

## **DESENVOLVIMENTO DE UM SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CONTEÚDO (CMS) PARA CADASTRO DE EVENTOS NO SITE DA FATEC GARÇA.**

**Claudio Roberto de Oliveira Conceição, Nelson Miranda**

### **RESUMO**

O desenvolvimento desse trabalho tem como objetivo criar um Sistema de Gerenciamento de Conteúdo para o cadastro de eventos no site da Faculdade de Tecnologia FATEC de Garça SP, que são promovidos todos os anos pela faculdade, o site possui sistema com área administrativa para cadastro de minicursos, cursos, palestras, visitas técnicas, certificados, etc, e área de usuário comum (aluno) permitindo escolher quais eventos deseja participar, bem como após conclusos oferece aos mesmos a opção de impressão de certificados online. A metodologia utilizada foi de pesquisa bibliográfica e descritiva além de utilizar a pesquisa virtual sobre CMS (*Content Management System*), css, Java Script, Json, PHP etc. o website foi desenvolvido nos padrões da Web 2.0 com intuito de aproximar os alunos como seu público alvo utilizando a tecnologia. O site foi desenvolvido com sucesso, atingindo os objetivos, consegui medir resultados antes da implantação e depois, foram relatados depoimentos de servidores e usuários do site falando que ficou de melhor acesso as informações nele disponíveis.

**Palavras-Chave:** Desenvolvimento WEB. CMS. Fatec.

### **ABSTRACT**

*The development of this work aims to create a Content Management System for the registration of events on the website of the Faculty of Technology FATEC Garça SP, which are promoted every year by the college, the site has a system with administrative area for registration of mini courses , courses, lectures, technical visits, certificates, etc., and common user area (student) allowing you to choose which events you want to participate in, as well as after completion offers them the option of printing online certificates. The methodology used was bibliographic and descriptive research in addition to using the virtual research on CMS (Content Management System), css, Java Script, Json, PHP, etc. the website was developed in Web 2.0 standards in order to bring students as their target audience using technology. The site was successfully developed, reaching the objectives, I was able to measure results before the implementation and afterwards, testimonials were reported from servers and users of the site saying that the information was better available.*

**Key Words:** development, WEB, CMS.

## **1. INTRODUÇÃO**

Os eventos científicos vêm se consolidando como um importante espaço de dinâmico de discussões e de pesquisas avançadas de uma determinada especialidade, promovendo a integração do ensino e o desenvolvimento cultural e

científico na sociedade. Os tipos diversos de encontros científicos variam, principalmente, em dimensão e objetivos, mas, de maneira geral, mostram uma estrutura parecida que adquire particularidade de acordo com a dimensão projetada (CAMPELLO, 2000).

## 2. OBJETIVOS

A partir do contexto apresentado buscou-se propor o desenvolvimento de um sistema na concepção dos CMS. Estritamente, objetivou-se criar um CMS e *plug-ins* que atendam as ações de representação da informação:

Este trabalho tem como principal objetivo permitir a publicação de eventos especiais da faculdade, bem como oferecer ao aluno uma interface para acesso ao cadastro ou inscrição nos eventos publicados oferecidos pela Fatec Garça.

## 3. METODOLOGIA

Para a realização desta pesquisa adotou-se uma metodologia que permitiu a criação de um sistema baseado em um CMS conforme a utilização de um *template*, com características da Web 2.0. Diante da implementação dos objetos na prototipagem na visão da Web 2.0, trata-se aqui de uma pesquisa aplicada. Além disso, a prototipagem pode ser definida como descartável simples, também chamada de experimental ou teste de implementação, pois “[...] trata-se, fundamentalmente, da construção de modelos que servirão exclusivamente para testes ou demonstração simples” (MELENDEZ FILHO, 1990, p. 184).

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Com o avanço da necessária substituição dos conteúdos, antes estáticos, para conteúdos dinâmicos e mais interativos, possibilitando, além do consumo, a criação e compartilhamento de informação. Devido a isso surgiram soluções para gerir as informações contidas nos *Websites*, “[...] posto que [...] o aumento do acesso a redes integradas de informação - privadas ou públicas - permitiu o ingresso de usuários não técnicos [...]”. (SANTOS; FRANCO; TERRA, 2009, p. 23), tornando-se necessário organizar adequadamente o conteúdo de modo que o usuário consiga recuperá-lo a partir de uma interação com o sistema.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Através do conhecimento adquirido em sala de aula, pesquisa em sites e ajuda do meu orientador, foi possível fazer o sistema proposto, utilizando as tecnologias necessárias.

A finalidade era gerar maior agilidade e facilitação aos funcionários para efetuar o cadastro e edição de eventos no site da FATEC sem precisar ter conhecimento de algum código, proporcionar aos usuários do site uma interface amigável e de fácil utilização.

Foi feita primeiramente uma pesquisa do que seria necessário, após isso a programação foi iniciada e mostrada ao funcionário responsável para opinar sobre o que seria preciso alterar e incluir, concluído isto iniciou-se o desenvolvimento do site baseando-se no que era preciso para que se atingisse os objetivos necessários.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O site foi desenvolvido com sucesso, atingindo os objetivos, consegui medir resultados antes da implantação e depois, foram relatados depoimentos de servidores e usuários do site falando que ficou de melhor acesso as informações nele disponíveis.

## REFERÊNCIAS

MACULAN, B. C. M. S [et al.]. **Uso de gerenciador de conteúdos e hipertextos: gestão na biblioteca universitária**. Revista ACB: Biblioteconomia, Florianópolis, v. 16, n. 1, 2011. < <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/747>>. Acesso em: 08 out. 2018.

MELENDEZ FILHO, R. **Prototipação de sistemas de informações**. Rio de Janeiro: LTC, 1990.

PEREIRA, J. C. L.; BAX, M. P. **Introdução à gestão de conteúdo**. Revista **Gestão & Tecnologia**, v. 1, n. 1, Janeiro/dezembro 2002 < <http://revistagt.fpl.edu.br/get/article/view/104>>. Acesso em: 05 set. 2018.

SANTOS, M. L. B.; FRANCO, C. E.; TERRA, J. C. C. **Gestão de conteúdo 360: integrando negócios e tecnologia**. São Paulo: Editora Saraiva, 2009.

## DESENVOLVIMENTO DE APLICATIVO MOBILE PARA PACIENTES DE CLÍNICAS MÉDICAS INTEGRADO AO SISTEMA DA EMPRESA MYMEDI

Juliana Lacerda Moreira

### RESUMO

A plataforma Web Mymedi auxilia o médico de forma simples e eficaz, incluindo o acesso ao agendamento de consultas, informações das consultas realizadas, acompanhamento do processo no qual o cliente está submetido, lembrete de horário das consultas a serem realizadas e suporte as necessidades existentes. Porém, ocorre a escassez de um sistema mobile para que os pacientes possam também ter a acessibilidade e a facilidade do uso de um aplicativo que aproxime o médico do próprio. Neste contexto, este projeto apresenta o desenvolvimento de um aplicativo integrado a plataforma Web Mymedi, para pacientes de clínicas médicas. Com essa ferramenta, os pacientes poderão acessar informações sobre suas consultas de maneira mais dinâmica e fácil, facilitando o agendamento à distância, a troca de informações entre médico e paciente, além de seu uso ser disponível em qualquer lugar.

**Palavras-Chave:** Pacientes, Mobile, Médico, Integração, Acessibilidade.

### ABSTRACT

*The Mymedi Web platform helps the doctor in a simple and effective way, including access to the appointment scheduling, information of the consultations made, follow-up of the process in which the client is submitted, a reminder of the timetable of the consultations to be performed and support the existing needs. However, there is a shortage of a mobile system so that patients can also have the accessibility and ease of use of an application that brings the doctor closer to his own. In this context, this project presents the development of an application integrated to the Web platform Mymedi, for patients of medical clinics. With this tool, patients will be able to access information about their consultations in a more dynamic and easy way, facilitating the remote scheduling, the exchange of information between doctor and patient, and its use is available anywhere.*

**Key Words:** *Patients, Mobile, Medical, Integration, Accessibility.*

## 1. INTRODUÇÃO

A cada dia surgem novos aplicativos no mercado, os números são gigantescos, um verdadeiro “*app overload*” (VAN VELSEN et al, 2013) que acaba por inundar e confundir seus usuários. O mercado de *apps* tem crescido em ritmo acelerado nos últimos anos. Diariamente são criados e atualizados incontáveis aplicativos que abrangem múltiplas finalidades que vão desde entretenimento, até organização de finanças, negócios, utilização de meios de transporte, saúde, bem-estar, fitness,

viagens e muito mais. Dentro dos milhares existentes, os aplicativos de saúde ocupam uma grande fatia deste mercado.

O surgimento de novas formas de acesso aos agendamentos, prontuários, dados do paciente, dentre outras especificações, se tornaram fundamentais para a prática clínica moderna.

A plataforma web Mymedi auxilia o médico de forma simples e eficaz, incluindo o acesso ao agendamento de consultas, informações das consultas realizadas, acompanhamento do processo no qual o cliente está submetido, lembrete de horário das consultas a serem realizadas e suporte as necessidades existentes. Porém, ocorre a escassez de um sistema mobile para que os pacientes possam também ter a acessibilidade e a facilidade do uso de um aplicativo que aproxime o médico do próprio. Dessa forma, Henriques afirma que através da mobilidade amplia-se a possibilidade de os indivíduos trocarem informações sobre um determinado fato, ampliando a capacidade das trocas e proporcionando a formação de grupos. (HENRIQUES 2010, p.126).

Neste contexto, este projeto apresenta o desenvolvimento de um aplicativo integrado a plataforma Web Mymedi, para pacientes de clínicas médicas. Com essa ferramenta, os pacientes poderão acessar informações sobre suas consultas de maneira mais dinâmica e fácil, facilitando o agendamento à distância, a troca de informações entre médico e paciente, além de seu uso ser disponível em qualquer lugar.

## **2. OBJETIVOS**

Este trabalho tem como objetivo geral desenvolver uma aplicação mobile para pacientes de clínicas médicas integrado ao sistema Web, já criado pela empresa Mymedi. O aplicativo possibilitará ao paciente solicitar o agendamento para sua consulta e ter acesso a agenda do médico do qual será atendido.

### 3. METODOLOGIA

Este trabalho utiliza conceitos e metodologias de desenvolvimento *mobile* para possibilitar a criação de um aplicativo em diferentes sistemas distribuídos já desenvolvidos e pesquisados.

Serão utilizadas pesquisas bibliográficas e pesquisas aplicadas, juntamente com a plataforma de desenvolvimento Firebase. Desenvolvido pela Google, o Firebase é uma plataforma de desenvolvimento de aplicativos móveis e Web.

### 4. REVISÃO DE LITERATURA

A base bibliográfica utilizada para o desenvolvimento do projeto foi feita através de pesquisas por aplicativos *mobile* voltados para a área médica. De acordo com HAYDEN, frequentemente empresas tentam adaptar os seus já existentes produtos e práticas ao mundo *mobile* (HAYDEN; WEBSTER, 2014, p.149).

Sendo assim, verificou-se a existência de aplicativos já criados direcionado para médicos, como por exemplo, o Iclinic. Tanto este software para clínicas médicas, quanto aos outros presentes no mercado, possui somente o aplicativo do próprio sistema utilizado na clínica, fazendo com que a atenção volte para somente o médico em si e não em seus pacientes.

Desta forma, o projeto a ser desenvolvido além de conceder a devida atenção ao médico, também irá ajudar o paciente do qual será atendido pelo mesmo a gerenciar seus horários e agendamentos feitos na clínica que utiliza o sistema Mymedi.

### 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados esperados do projeto a ser criado é o suporte *mobile* aos pacientes de clínicas médicas que fazem o uso da plataforma Mymedi, de forma de que, o mesmo possua total informação sobre suas consultas realizadas, os agendamentos, e sobre as consultas das quais ainda serão efetuadas da mesma forma presente no sistema web já implantado.

A acessibilidade e a facilidade presentes no aplicativo, agilizarão não só o processo de agendamento, como o processo de organização dos dados referentes ao paciente cadastrado na clínica. O paciente poderá usufruir das informações, de forma rápida e acessível para que o médico possa acessá-las com facilidade e estar sempre satisfeito com o suporte oferecido em qualquer lugar.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se então que este projeto propõe, como objetivo geral, elaborar um suporte mobile ao paciente do qual é atendido por uma clínica que já possui o sistema Mymedi. Os pacientes possuirão total informação sobre suas consultas realizadas, os agendamentos, e sobre as consultas das quais ainda serão efetuadas da mesma forma presente no sistema web já implantado, proporcionando uma melhor acessibilidade para o paciente e um acesso aos seus dados de maneira simples e eficaz.

## REFERÊNCIAS

GOOGLE Play Store. Loja de aplicativos. Disponível em: <<https://play.google.com/store>> Acesso em: 27 set. 2018.

HAYDEN, Tim; WEBSTER, Tom. **The Mobile Commerce Revolution: Business success in a wireless world**. Indianapolis: Que, 2014.

HENRIQUES, Sandra. **Novas tecnologias móveis: Aspectos sobre o leitor e as redes sociais na pós-modernidade**. In: AMARAL, Adriana; AQUINO, Maria; MONTARDO, Sandra (orgs.). *Intercom Sul 2010: Perspectivas da pesquisa em comunicação digital*. São Paulo, INTERCOM, 2010. Pg.111 – 140.

VAN Velsen, Lex; BEAUJEAN, Desirée JMA; VAN Gemert-Pijnen, Julia EWC. **Why mobile health app overload drives us crazy, and how to restore the sanity**. *BMC medical informatics and decision making*, v. 13, n 1, p. 1, 2013.

## **INCLUSÃO DIGITAL E SERVIÇOS PÚBLICOS ONLINE: discussão sobre o processo de aprendizagem e a construção da autonomia social**

**Nicholas Kwasinski Pires**

### **RESUMO**

O avanço tecnológico propicia a autonomia do cidadão que pode fazer seu uso para diversas tarefas nos mais variados lugares. Contudo, não são todas as pessoas que possuem acesso a tais tecnologias, ficando à margem da sociedade. O poder público pode minimizar tal problema investindo em programas de inclusão digital. Pretende-se, investigar o modo como as pessoas percebem a tecnologia e a inclusão digital, além dos seus benefícios e dar sua opinião sobre a atuação do poder público. Trata-se de uma pesquisa exploratória e qualitativa. Espera-se absorver o teor a ser pesquisado junto população, definindo uma amostra, confrontando as aspirações com as ações praticadas ou planejadas pelo poder público.

**Palavras-Chave:** Inclusão digital. Serviços Públicos online. Aprendizagem. Autonomia social.

### **ABSTRACT**

The technological advance provides the autonomy of the citizen who can make its use for various tasks in the most varied places. However, it is not all people who have access to such technologies, staying on the margins of society. Public authorities can minimize this problem by investing in digital inclusion programs. It is intended to investigate how people perceive technology and digital inclusion, as well as their benefits and give their opinion about the performance of public power. This is an exploratory and qualitative research. It is hoped to absorb the content to be researched with the population, defining a sample, confronting the aspirations with the actions practiced or planned by the public power.

**Key Words:** Digital inclusion. Online Public Services. Learning. Social autonomy.

## **1. INTRODUÇÃO**

O avanço da tecnologia transformou o computador em uma ferramenta completamente indispensável para o ser humano. É muito difícil encontrar um ambiente (seja de trabalho ou lazer) que não possua o computador como peça fundamental para realizar as tarefas desejadas (CARVALHO, 2004). Entretanto, observa-se que uma grande parte da população encontra dificuldades em acompanhar a era tecnológica. Em alguns casos, deve-se a sua dinâmica de vida, na qual se encontram como “escravos” da sua própria zona de conforto, ou ainda, por não enxergarem a necessidade de adquirir o aprendizado no manuseio de recursos modernos.

Pessoa e Cunha (2013) exemplificam a questão ao citar que uma pessoa pode enviar uma mensagem para alguém distante via e-mail, por meio de alguns cliques. Em contrapartida, um indivíduo preso ao velho hábito, precisa se locomover até uma agência de correios. Diante disso, o desenvolvimento abrangente que a tecnologia proporciona, tende a facilitar qualquer tipo de tarefa do cotidiano. Pode, ainda, melhorar as possibilidades de pleitear o cargo desejado no mercado de trabalho, além de ser independente e autossuficiente.

É por esta razão que a tecnologia necessita se expandir, é um avanço único que não pode sucumbir nem ser tratado como algo destinado ao conhecimento apenas de pessoas da classe médio-alta (TEIXEIRA; MARCON, 2009). Observa-se a margem da sociedade uma população carente de informação e de autonomia mediante ao progresso que o mundo vem alcançando e, é nesse contexto que entra em cena a inclusão digital.

O termo *inclusão digital* embora seja muito citado é pouco efetivado. O ato de incluir digitalmente uma sociedade dentro do âmbito tecnológico é algo que deve exigir cuidado e esforço por parte dos envolvidos. Esforço esse, que tem o objetivo de (modo igualitário no mínimo) dar uma oportunidade ao acesso as diversas fontes de tecnologia e informação, mas sabe-se que esse grande passo é algo que ainda, de certa forma, gera conflitos, pois, incluir pessoas em qualquer que sejam os termos ou situações não é algo fácil. Tudo o que é novo gera medo, gera desconfiança e então que surgem os famosos “serás” (GONÇALVES, 2011).

Por outro lado, essas tais informações e atualizações referentes à tecnologia, vêm sendo algo distante do esperado devido a diversos fatores: sociais, culturais e econômicas. Ao mesmo tempo em que se fala da *inclusão*, também é citado à *exclusão*, pois, esses fatores acabam sendo de uma maior influência no meio em que vivemos.

Gonçalves (2011, p. 109) reforça que:

Enfrentar o tema da inclusão digital – o que poderia ser uma tarefa de certa forma algo tranquilo e sem tropeços, pois todos têm uma vaga noção do que seja - traz uma série de obstáculos. O próprio uso da terminologia não é consenso nos usos e costumes de governos, da sociedade civil e dos estudiosos dos vários campos do conhecimento. Existem inúmeras nomenclaturas para traduzir o mesmo fenômeno: *apartheid* digital, digital *divide*, diferença digital, abismo digital e inclusão digital.

Além disso, em relação à ascensão do mundo para com a tecnologia existem diversas preocupações mediante esses avanços, que também acarretam na falta de autonomia social e digital, como por exemplo, as crises, a falta de recursos e o próprio analfabetismo absoluto que existe há muito tempo, cerca de 8,7% no Brasil, que encontra-se em amargado 8º lugar no 'ranking' (Índia com 34,9% em primeiro lugar) (FUENTES, 2014).

Observa-se, então, a existência de defasagem no aprendizado digital, segundo Ritto (2016) "51,25% da população brasileira possui acesso à internet, computador em casa, telefone fixo ou celular – não necessariamente todos juntos". Mas a questão preponderante é, será que esses números realmente estão inclusos no meio digital? Inclusos ao nível de serem independentes em um meio social onde a grande maioria possui carência diante tanta evolução?

## 2. OBJETIVOS

Investigar o modo como as pessoas percebem a tecnologia e a inclusão digital, além dos seus benefícios e dar sua opinião sobre a atuação do poder público.

## 3. METODOLOGIA

Quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa exploratória, por recorrer ao uso de materiais, como livros, revistas, dissertações de mestrado, teses de doutorado e artigos, além de pesquisas em sites especializados. Essa forma de pesquisa segundo Gil (2008) "têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores". É qualitativa, pois requer a interpretação e atribuição de significados no processo de pesquisa, não requerendo o uso de métodos e técnicas estatísticas (GIL, 2008). Será definida uma amostra da população, bem como as ações adotadas e planejadas pelo poder público.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Para enfrentar o tema inclusão digital, Gonçalves (2011, p. 109) diz que:

O que poderia ser uma tarefa de certa forma algo tranquilo e sem tropeços, pois todos têm uma vaga noção do que seja - traz uma série de obstáculos. O próprio uso da terminologia não é consenso nos usos e costumes de governos, da sociedade civil e dos estudiosos dos

vários campos do conhecimento. Existem inúmeras nomenclaturas para traduzir o mesmo fenômeno: *apartheid* digital, digital *divide*, diferença digital, abismo digital e inclusão digital.

Teixeira e Marcon (2009, p. 20) complementam que ao

[...] incluir digitalmente deixou de ser uma ação necessária para minimizar uma situação de seletividade específica, contribuindo para a inclusão social, para assumir o papel de elemento fundamental e determinante para o desenvolvimento humano e social e para a inclusão dos sujeitos como cidadãos.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base na pesquisa a ser realizada que visa definir a relação entre a inclusão digital e os serviços públicos *online*, busca-se no meio social, um maior conhecimento por parte dos próprios envolvidos que possuem dificuldade no manuseio com a tecnologia. Contudo, ainda se deparam com problemas de outra magnitude em função da falta de apoio de órgãos públicos ou instituições responsáveis que podem “abraçar” a causa visando minimizar o analfabetismo digital.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho possui como objetivo a exploração de vertentes acerca das dificuldades de cidadãos quanto ao acesso e uso de tecnologias, bem como os esforços, se existirem do poder público para amenizar o problema e resolver o analfabetismo digital. Percebe-se que, no mundo contemporâneo, o cidadão necessita de sua autonomia para executar operações básicas de comunicação e, até mesmo, de transações financeiras relativas a sua vida. É através da aprendizagem e da autonomia que a qualidade de vida pode melhorar.

## REFERÊNCIAS

GONÇALVES, V. H. P. **Inclusão digital como direito fundamental**. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2011. 135 p.

TEIXEIRA, Adriano Canabarro; MARCON, Karina. **Inclusão digital**: experiências, desafios e perspectivas. Passo Fundo: UPF, 2009. 278 p.

CARVALHO, Ana Lúcia. **Revista Tema - A revista do Serpro**. Brasília: Serpro, 2004.

TEIXEIRA, Adriano Canabarro; MARCON, Karina. **Inclusão digital: experiências, desafios e perspectivas**. Passo Fundo: UPF, 2009. 278 p.

PESSOA, Patrícia; CUNHA, Murilo Bastos da. **Perspectivas dos serviços de referência digital**. 2007. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14877/1/ARTIGO\\_PerspectivasServicosReferencia.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/14877/1/ARTIGO_PerspectivasServicosReferencia.pdf)> Acesso em: 20 mar 2019.

FUENTES, A. **Brasil é o 8º país com mais adultos analfabetos do mundo. Veja**, 12 fev. 2014. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/blog/impavido-colosso/brasil-e-o-8-pais-com-mais-adultos-analfabetos-do-mundo/>>. Acesso em: 18 mar 2019.

RITTO, C. **Brasil é o 72º colocado no ranking de inclusão digital. Veja**, 2016. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/tecnologia/brasil-e-o-72o-colocado-no-ranking-de-inclusao-digital/>>. Acesso em: 16 mar 2019.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Editora Atlas S.A. 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>.

## **Software Gerenciador: Sistema de gestão modelo Kanban. Celso Aparecido Colachequi Filho**

### **RESUMO**

As empresas devem buscar mecanismos que favoreçam sua atuação no mercado altamente competitivo, além de minimizar suas fragilidades e maximizar suas potencialidades. São diversos os problemas enfrentados no âmbito empresarial, contudo, a adoção do modelo Kanban pode trazer benefícios interessantes. Com ele é possível aumentar a flexibilidade, a agilidade e a confiabilidade do gerenciamento dos negócios, com base no controle de produção, favorecendo, assim, a qualidade dos produtos de forma a atender mercado. Estabeleceu-se como objetivo geral a investigação do processo da incrementação do Kanban em um sistema computacional. Quanto a metodologia parte-se da revisão da literatura, dos preceitos da engenharia de *software* e o desenvolvimento do sistema na linguagem HTML e o banco SQL. Espera-se que o *software* gerenciador atenda aos requisitos do negócio.

**Palavras-Chave:** Kanban, HTML, organizações, mercado.

### **ABSTRACT**

*Companies should look for systems that favor their performance in a highly competitive market, and eliminate their weaknesses and take their potentiality. There are several problems faced in business, however, the adoption of the Kanban model can bring interesting benefits. With the same increase of flexibility, agility and the speed of business management, based on production control, thus favoring the quality of products in order to serve the market. It was established as general objective the investigation of the process of developing the kanban in a computational system. The methodology comes from literature review of software engineering precepts, the requirements of software engineering and the development of an HTML system and SQL database. Manager software is expected to meet business requirements.*

**Key Words:** Kanban, HTML, organization, marketplace.

## **1. INTRODUÇÃO**

O ambiente mercadológico é muito dinâmico e exige das organizações a adequação de processos produtivos que contemplem as necessidades de seus clientes que são cada vez mais exigentes. Neste contexto, a globalização e o avanço tecnológico impulsionam tais organizações a investirem em inovações em produtos e serviços.

Diante dessas questões, as organizações, de qualquer segmento de negócio deve acompanhar o desenvolvimento de estratégias que favoreçam o seu resultado. Não obstante, a literatura pertinente aponta para algumas metodologias que são

implementadas em outras organizações, servindo, portanto, de modelo para as demais.

Por outro lado, o gerenciamento das operações transacionais pode ser visto como um fator determinante do sucesso, ou não, além de direcionar a adoção de estratégias mais adequadas, padrões de execução das tarefas, atitudes comportamentais e desenvolvimento de novos produtos e serviços. Por esta razão, o gerenciamento se tornou uma ferramenta chave para acompanhar e inspecionar as atividades, auxiliando também na administração de projeto que possa ser desenvolvido.

Dentre as diversas metodologias que permeiam o cenário organizacional, Ribeiro (1989), discursa sobre o Kanban dizendo que se trata de “um sistema de controle de produção comandado através do uso de cartões onde quem determina a fabricação de um novo lote é o consumo das peças realizadas pelo setor seguinte”. O referido autor diz, ainda que não há modelos padronizados para esses cartões pois cada empresa exige um tipo de comunicação diferente.

## 2. OBJETIVOS

Pretende-se investigar o processo da incrementação do Kanban em um sistema computacional.

## 3. METODOLOGIA

Para tanto, parte-se da revisão da literatura, com posterior enfoque na análise de requisitos, fundamentada na engenharia de *software* e, na sequência, o desenvolvimento do *software* gerenciador linguagem HTML e banco SQL.

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Para fundamentar o projeto proposto, alguns assuntos serão tratados como: (1) implantação do Kanban na Linha de Montagem de Sistema e Equipamentos Hidráulicos e Eletromecânicos; (2) Sistema Toyota de produção; (3) Kanban.3. ed.: COP editor e, (4) The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Operations Management.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Analisa-se a partir de diversos estudos que essas técnicas inovadoras e

integradoras como o Kanban são positivas apenas nos locais empresariais. Dessa forma, o trabalho em conjunto com o setor administrativo melhora a produtividade da empresa. A adoção do Kanban é um desafio, visto exigir a participação dos empresários. Sendo assim, é muito importante que os funcionários sejam inseridos no processo colaborativo e que estabeleçam uma relação de comprometimento visando melhoria na produtividade (FARIA; CARDOSO et al., 2006).

Há muitos gestores e administradores que enxergam o desperdício como algo irrelevante. Torna-se importante que haja a análise do desperdício para que o problema possa cessar (FARIA, CARDOSO et al., 2006).

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto em questão está sendo desenvolvido com o intuito de confeccionar o *software* gerenciador com enfoque nos preceitos da filosofia Kanban. Contudo, a referência adotada para a elaboração do projeto será uma empresa de tecnologia de desenvolvimento de *software* cuja identidade será preservada.

## REFERÊNCIAS

FARIA V., CARDOSO A. A. et al. **Implantação do Kanban na Linha de Montagem de Sistema e Equipamentos Hidráulicos e Eletromecânicos**. In: XIII Simpósio de Engenharia de Produção – SIMPEP. Universidade Estadual Paulista – UNESP de Bauru /SP, 2006.

OHNO, T. **Sistema Toyota de produção**: além da produção em larga escala. Porto Alegre: Boockman, 1997.

NAYDENOV, Pavel. **Kanban in IT Operations**: 5 Real-Life examples. Disponível em: <https://kanbanize.com/blog/kanban-it-operations/>>. Acesso em: 13 maio 2019.

NUNES, Paulo. **Kanban. KnooW.net, enciclopédia temática**. Disponível em:<<http://knoow.net/cienceconempr/gestao/kanban/>>. Acesso em: 8 maio 2019.

RIBEIRO, Paulo Décio. **Kanban**.3. ed. Rio de Janeiro: COP editor, 1989.

SLACK, N. ; LEWIS, M. **The Blackwell Encyclopedic Dictionary of Operations Management** (2nd ed), Blackwell Business, Oxford., 2005.



## ACESSO SSH COM INTERFACE WEB

Tiago da Silva

### RESUMO

Programas com interface de linha de comandos (CLI) ainda são utilizados nos dias atuais entre administradores de sistemas e desenvolvedores de software, esses programas são menos intuitivos que os programas com interface gráfica. O seguinte projeto visa implementar interfaces gráfica para facilitar algumas tarefas realizadas através de programas CLI.

**Palavras-Chave:** SSH. Javascript. Acesso remoto. CSS. NodeJS. UNIX. Servidores.

### ABSTRACT

*Programs with command-line interface (CLI) are still used today among system administrators and software developers, these programs are less intuitive than graphical user interface programs. The following project aims to implement graphical interfaces to facilitate some tasks performed through CLI programs.*

**Key Words:** SSH. Javascript. Remote access. CSS. NodeJS. UNIX. Servers.

## 1. INTRODUÇÃO

O sistema operacional GNU/Linux nasceu da união de dois grandes projetos, o projeto GNU que foi iniciado em 1984 e o núcleo de sistema operacional Linux.

Inicialmente os sistemas operacionais baseados no GNU/Linux não possuíam interface gráfica, seu uso era realizado através de vários programas *Command Line Interface* (CLI), ou seja, programas que necessitam de instruções de texto específicas. Mesmo nos dias atuais programas CLI ainda estão em uso. *“Unix-like systems are amazing operating system designs. Even after many decades, Unix-style architecture for operating systems serves as one of the best designs. One of the important features*

*of this architecture is the command-line interface, or the shell*" (Sarath Lakshman; Shantanu Tushar, 2013, p. 8).

Esses programas CLI podem apresentar uma grande variedade de instruções de entrada assim como a complexidade da instrução de entrada pode ser alta. Isso representa uma considerável dificuldade para novos usuários que se veem obrigados a ler a documentação da instrução diversas vezes, já que pode ser difícil de memorizar, posteriormente precisam digitar a instrução, correndo o risco de erro de digitação.

Com o surgimento das interfaces gráficas em 1984, no Macintosh, os programas de computadores se tornaram mais acessíveis para o usuário comum, entretanto a implementação de uma interface gráfica adiciona complexidade ao software além da necessidade de mais recursos para a sua execução. Devido a esses fatores ainda hoje há a adoção dos programas CLI.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivos gerais**

Identificar algumas dificuldades no uso de ferramentas CLI de sistemas GNU/Linux com foco em administração do sistema operacional e desenvolvimento de software, propor métodos e recursos através de interfaces gráficas Web para sanar as dificuldades, especificar e implementar as soluções para algumas das dificuldades identificadas. Implementar recurso de acesso remoto por protocolo SSH que será o diferencial em relação a soluções de software semelhantes no mercado. Disponibilizar a solução para testes reais.

### **2.2. Objetivos específicos**

Visando atingir o objetivo principal foi definido alguns requisitos, entre eles:

- Selecionar programas CLI que atualmente são populares na administração de sistemas e desenvolvimento de software;
- Definir funcionalidade básica de cada programa CLI

- Implementar o uso das funcionalidades definidas através de interface Web
- Executar testes em servidor local e online

### 3. METODOLOGIA

Em relação às tecnologias empregadas e a plataforma será implementado usando tecnologias Web. Foi escolhido essa tecnologia porque ela é suportada por diversas plataformas, o processo de desenvolvimento é mais rápido e dinâmico, possui muitos recursos e nos servidores Web predomina o uso de sistemas UNIX, onde é mais popular o uso de programas CLI. Dos diversos recursos da tecnologia Web foi selecionado alguns para ser a base tecnologia da implementação, a seguir será descrito as tecnologias usadas.

HTML5 é a tecnologia chave na Web, seu site oficial é <http://www.w3.org/TR/html5>. Foi inicialmente proposto pela empresa Opera Software. A especificação da versão 5 foi anunciada em 2008. HTML5 é uma linguagem de programação Web, utilizado para definir a estrutura do conteúdo para uso na internet.

Outra tecnologia Web primordial é o CSS, criado pela W3C em 17 de dezembro de 1996 (21 anos). A versão atual é o CSS3 que é a segunda versão do CSS, define-se estilos para páginas Web, efeitos de transição, imagem, e outros, que dão um estilo novo às páginas Web 2.0 em todos os aspectos de design do layout.

Temos também o Javascript, criado por Brendan Eich em 4 de dezembro de 1995 (22 anos). JavaScript é uma linguagem de programação interpretada, foi originalmente implementada como parte dos navegadores Web para que scripts pudessem ser executados do lado do cliente e interagem com o usuário sem a necessidade deste script passar pelo servidor, controlando o navegador, realizando comunicação assíncrona e alterando o conteúdo do documento exibido.

Como plataforma de execução de programas no servidor foi escolhido o Nodejs, seu site oficial é <https://nodejs.org>. Foi criado por Ryan Dahl em 27 de maio de 2009 (9 anos). É um interpretador de código JavaScript com o código aberto, otimizado para rodar softwares no servidor.

A base do programa que será executado no servidor será o Express, seu site oficial é <https://expressjs.com>, ele é um framework Web otimizado para a construção

de aplicações no servidor baseadas em Nodejs.

Para o serviço de hospedagem de escolheu-se o Heroku, seu site oficial é <http://heroku.com>, Foi fundada por James Lindenbaum, Adam Wiggins e Orion Henry em 2007, 11 anos atrás. Heroku é uma plataforma como serviço (PaaS), oferece suporte a diversas linguagens de programação e é uma das primeiras nesse nicho.

Para a implementação da interface do sistema foi escolhido a biblioteca Vue, seu site oficial é <https://vuejs.org>. Foi criado por Evan You em fevereiro de 2014, 4 anos atrás. O Vue é uma biblioteca JavaScript de código aberto para criar interfaces com o usuário e aplicativos de página única (SPA).

Para realizar a comunicação entre a interface Web e o programa CLI foi escolhido a biblioteca SSH2.JS. Este é um cliente e servidor SSH escrito em Javascript e roda na plataforma NodeJS. Desta forma a interface de usuário fica desassociada do programa CLI, ao realizar outras conexões SSH pode-se trabalhar com outras máquinas na rede.

Para introduzir, demonstrar a funcionalidade e praticidade de interfaces Web para programas CLI será escolhido alguns deles, levando em consideração para a escolha a importância do recurso oferecido e a complexibilidade de implementar o uso básico da ferramenta. A seguir será descrito os programas e quais as funções estarão disponíveis.

Para o acesso e uso das interfaces disponíveis no projeto e será necessário a cada requisição HTTP executar o login no servidor SSH remoto, para isso será implementado uma tela de login que irá receber os dados do servidor SSH remoto e então manter estes dados na memória para usá-lo sempre que o aplicativo necessitar enviar uma comando. É importante observar que para isso é preciso o uso de uma conexão HTTPS entre o aplicativo Web e o servidor do aplicativo já que os dados de acesso são enviados pela rede.

Um dos recursos mais comuns no uso de sistemas operacionais é o gerenciamento de arquivos. Será implementado operações básicas na tarefa de gerenciamento, como exemplo de programas CLI envolvidos nesta função podemos citar o RM, MKDIR, LS, STAT e o MV. Segue abaixo uma lista dos recursos que serão implementados:

- Listar diretório atual
- Criar pasta no diretório atual
- Excluir pasta do diretório atual
- Renomear pasta do diretório atual
- Informações do diretório atual
- Excluir arquivo
- Renomear arquivo

Focando mais na questão de desenvolvimento de software temos um importante recurso que é o controle de versão. Uma das ferramentas populares nesta área é o GIT. Para este recurso será a implementação de uma interface gráfica para as tarefas mais comuns com o GIT, segue abaixo uma lista dos recursos que serão implementados:

- Lista de branches
- Indicação do branch atual
- Lista de arquivos modificados fora do commit
- Lista de arquivos modificados para adicionados para realizar commit
- Botão adicionar arquivo para commit
- Botão remover arquivo do commit
- Botão adicionar todos os arquivos para commit
- Botão remover todos os arquivos do commit
- Botão realizar push
- Botão realizar pull

#### 4. REVISÃO DE LITERATURA

A internet se tornou o meio mais econômico para a comunicação entre sites e usuários, provendo inúmeros recursos como administração de sistemas, transferência de arquivos, trabalho remoto (Tatu Ylonen, 1996, p. 1).

SSH é um popular protocolo de segurança para redes de computadores. Todos os dados enviados são automaticamente criptografados e ao chegar no destino são descriptografados. O usuário pode trabalhar tranquilamente dessa forma numa rede insegura. O SSH usa modernos algoritmos de criptografia e essa tecnologia é usada por grandes empresas.

Tem a arquitetura cliente servidor. Um servidor SSH é tipicamente instalado por um administrador de sistemas, o servidor aceita ou rejeita conexão no computador. Usuários rodam um cliente SSH, normalmente em outro computador, esses clientes fazem requisições para o servidor SSH. Toda a comunicação entre cliente e servidor é criptografada e protegida de modificação (Daniel J; Richard Silverman, 2001).

SSH é um protocolo e não um produto. Ele é uma especificação de como conduzir comunicação segura pela rede de computadores. O protocolo SSH especifica a autenticação, criptografia e integridade dos dados pela rede (Daniel J; Richard Silverman, 2001).

A arquitetura do X Window System é baseada no conhecido modelo cliente-servidor. Ele é dividido em duas partes: o servidor gráfico que recebe dados de entrada do usuário, a aplicação do programa que executa tarefas específicas (Ian Darwin, 1995).

#### 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Na implementação de interface Web para programas CLI remoto com comunicação por protocolo SSH foi observado que é simples quando as trocas de informações ocorrem no modo texto. Uma complexidade adicional foi observada ao

trabalhar com arquivos binários pequenos, como imagens por exemplo. No caso de imagens a funcionalidade ficou aceitável rodando em um servidor local e em um servidor online. Porém ao lidar com arquivos binários maiores, no caso foi realizado testes com vídeos, observou-se que devido ao tamanho maior do arquivo seria necessário implementar o recurso de streaming de dados através da conexão SSH.

## **REFERÊNCIAS**

YLONEN, Tatu. SSH - Secure Login Connections over the Internet. 1996

DARWIN, Ian; QUERCIA, Valerie. X Window System User's Guide. ed. O'Reilly, 1995, p. 20

BARRETT, Daniel J.; SILVERMAN, Richard. SSH, The Secure Shell: The Definitive Guide. ed. O'Reilly, 2001

LAKSHMAN, Sarath; TUSHAR, Shantanu. Linux Shell Scripting Cookbook. ed. Packt Publishing, 2013

## ENSINAMENTO E AMPLIAÇÃO DE NOVOS TERMOS JUNTO AO ROBÔ SOLAR ATRAVÉS DE APRENDIZADO DE MÁQUINAS NÃO SUPERVISIONADO

Lucas Galdino de Carvalho Pereira

Vinicius Figueiredo Yaunner dos Santos

Marcus Paulo Guimarães Guerra

### RESUMO

Aprendizado de máquina não supervisionado é uma forma de o sistema aprender sem a supervisão direta de humanos. Com isso o robô Solar, pertencente ao projeto Solar-Sima poderá aprender novos termos para interação com humanos, usando recursos como a linguagem Python com suas libs e a plataforma IBM Watson. O aprendizado de máquina também permite que o sistema verifique problemas como termos ou figuras de linguagens não reconhecidas ou com pouca ou nenhuma referência de seu resultado. Assim sendo, o objetivo deste trabalho é implementar esse recurso junto ao Processamento de Linguagem Natural do robô Solar pois com isso, ele teria uma gama maior de interpretações de variantes linguísticas e dimensões semânticas específicas do Português do Brasil baseando-se nos dados enviados e agrupando os dados com base em relações entre as variáveis nos dados. O recurso será desenvolvido utilizando a linguagem Python versão 3,6 e biblioteca numpy e pandas. Espera-se que a implementação do recurso possa contribuir com a comunicação entre o robô e o usuário.

**Palavras-Chave:** aprendizado. robô. implementação.

### ABSTRACT

Unsupervised machine learning is a way for the system to learn without the direct supervision of humans. With this, the Solar robot, belonging to the Solar-Sima project, can learn new terms for human interaction, using features such as the Python language with its libs and the IBM Watson platform. Machine learning also allows the system to check for problems such as terms or pictures of unrecognized languages or with little or no reference to its result. Therefore, the objective of this work is to implement this feature with the Natural Language Processing of the Solar robot, because with this, it would have a wider range of interpretations of linguistic variants and specific semantic dimensions of Brazilian Portuguese based on the data sent and grouping the data based on relationships between the variables in the data. The feature will be developed using the Python language version 3.6 and numpy and pandas library. It is hoped that the implementation of the resource can contribute to the communication between the robot and the user.

**Key Words:** learning. robot. implementation.

## 1. INTRODUÇÃO

O aprendizado de máquinas (AM) não supervisionado permite que o sistema verifique problemas como termos ou figuras de linguagens não reconhecidas ou com pouca ou nenhuma referência de seu resultado.

## 2. OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é implementar esse recurso junto ao Processamento de Linguagem Natural do robô Solar pois com isso, ele teria uma gama maior de interpretações de variantes linguísticas e dimensões semânticas específicas do Português do Brasil baseando-se nos dados enviados e agrupando os dados com base em relações entre as variáveis nos dados.

## 3. METODOLOGIA

Esse recurso de AM foi desenvolvido em Python utilizando as bibliotecas polyglot, request e outras para tratamento de linguagem natural e mineração de dados. A plataforma IBM Watson também se encontra em processo de integração. Para a realização desse projeto foram pesquisadas obras de áreas como Aprendizado Não Supervisionado, Processamento de Linguagem Natural (PLN) e Mineração de Dados usando as linguagens Python, C# e JSON. Python está sendo a principal linguagem utilizada, pois conta com bibliotecas específicas para tratamento, requisição e uso de Dados, C# pois o Chatbot é escrito nessa linguagem e o JSON, pois o Watson usa em seu assistente (Watson Assistant).

## 4. REVISÃO DE LITERATURA

Consultamos obras de diversas categorias para o estudo de uso e desenvolvimento do projeto como o Reitz (2013) que explica como funciona a mineração de dados da internet em Python pelo XPATH do site. Outra obra bastante relevante é a documentação da plataforma IBM Watson (2019) que ajuda no entendimento de como ele funciona. Outra documentação que contribuiu é a da biblioteca Polyglot, escrita pelo Al-Rfou (2015), necessária para que o robo tenha melhor eficiência na distinção de classes de palavras tendo em vista que a biblioteca tem forma de marcar sua classe gramatical e salvar essa classificação para o entendimento de como foi construída a frase, assim, separa-la pra que se possa ver o que é mais relevante.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Espera-se que a implementação do recurso possa contribuir com o aumento da eficiência em termos de interação entre o robô e o usuário. De uma forma geral o software vai tornar o robô mais o mais humano possível, ou seja, livre de falhas básicas presente na maioria dos chatbots conhecido. As aplicações previstas estão alinhadas ao Projeto Solar-Sima - parte integrante do Projeto Fapesp 2017/19136-0. Os resultados estão sendo satisfatórios até o momento presente.

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Até o presente momento, o sistema que está em processo de integração ao robô Solar já separa as classes gramaticais, busca os sinônimos e salvos em um banco de dados dedicado. Embora, ele tenha uma eficiência significativa, ainda é necessária sua integração no robô de forma que ele se torne uma parte permanente do robô e não apenas um script que rode em paralelo.

## REFERÊNCIAS

AL-RFOU, Rami. **polyglot's documentation**. 2015.

REITZ, Kenneth. **Requests: HTTP para Humanos**. 2013

Scrapy Developers. **Scrapy 1.6 documentation**. 2008-2018.

IBM developers. **IBM Cloud Docs**. 2019/03/01