



CULTURA DE SEGURANÇA

Construindo ambientes de trabalho seguros

Análises e sugestões de melhorias

Organizadores

YGOR GEANN DOS SANTOS LEITE
INALDA MARIA MARTINS OLÍMPIO
CRISTIANE DE AGUIAR GOMES



Editora Poisson

VOLUME

1

Ygor Geann dos Santos Leite
Inalda Maria Martins Olímpio
Cristiane de Aguiar Gomes
Organizadores

Cultura de segurança:

Construindo ambientes de trabalho seguros
Análises e sugestões de melhorias

Volume 1

1ª Edição

Belo Horizonte
Editora Poisson
2024

Editor Chefe: Dr. Darly Fernando Andrade

Conselho Editorial

Dr. Antônio Artur de Souza – Universidade Federal de Minas Gerais

Ms. Davilson Eduardo Andrade

Dra. Elizângela de Jesus Oliveira – Universidade Federal do Amazonas

MSc. Fabiane dos Santos

Dr. José Eduardo Ferreira Lopes – Universidade Federal de Uberlândia

Dr. Otaviano Francisco Neves – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Dr. Luiz Cláudio de Lima – Universidade FUMEC

Dr. Nelson Ferreira Filho – Faculdades Kennedy

Ms. Valdiney Alves de Oliveira – Universidade Federal de Uberlândia

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C968
Cultura de segurança: Construindo ambientes de trabalho seguros-Análises e sugestões de melhorias - Volume 1/ Organização: Ygor Geann dos Santos Leite; Inalda Maria Martins Olímpio; Cristiane de Aguiar Gomes - Belo Horizonte - MG: Editora Poisson, 2024
Formato: PDF ISBN: 978-65-5866-452-9 DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9
Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia
1. Administração 2. Gestão. 3. Segurança I. LEITE, Ygor Geann dos Santos II. OLÍMPIO, Inalda Maria Martins III. GOMES, Cristiane de Aguiar IV. Título
CDD-658
Sônia Márcia Soares de Moura - CRB 6/1896



O conteúdo deste livro está licenciado sob a Licença de Atribuição Creative Commons 4.0.

Com ela é permitido compartilhar o livro, devendo ser dado o devido crédito, não podendo ser utilizado para fins comerciais e nem ser alterada.

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

Esse e outros títulos podem ser baixados gratuitamente em www.poisson.com.br

Entre em contato pelo contato@poisson.com.br

Organizadores

Prof^o. M.Sc. Ygor Geann dos Santos Leite

Coordenador dos Cursos de Gestão Fametro Unidade Norte e Docente, exercendo nos cursos de gestão e negócios. Doutorando em Biotecnologia (PPGBIOTEC) e Mestre em Ciência e Engenharia de Materiais (PPGCEM) pela Universidade Federal do Amazonas. Pesquisador atuando no desenvolvimento de materiais zeólitos aplicados como catalisador na esterificação de ácido oleico para obtenção de oleato de metila (biodiesel) e adsorção de contaminantes em recursos hídricos. Tecnólogo em Gestão da Qualidade, com especialização em Engenharia da Qualidade e Seis Sigma.

Prof^a. Inalda Maria Martins Olímpio

Graduação em pedagogia pela Universidade Federal do Amazonas (1994); Psicopedagoga; Especialista em Gestão Escolar; Especialista em Educação de Jovens e Adultos - UFAM; Especialista em coordenação Pedagógica Docente do Ensino Superior com mais de 20 anos atuando no mercado, atualmente diretora acadêmica da Fametro Unidade Norte. Docente nos cursos de Graduação de Pedagogia e Psicologia, atuando principalmente nos seguintes temas: TCC leitura, escrita, ensino-aprendizagem, ética, Linguagem e novas tecnologias.

Prof^a. Cristiane de Aguiar Gomes

Prof^a. M.Sc. Cristiane de Aguiar Gomes Advogada e Docente. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Amazonas. Especialização em Gestão Ambiental pela Universidade Estadual do Amazonas. Especialização em Direito do Trabalho e Direito Processual Civil pela Universidade Paulista. Graduação em Direito pela Escola Superior Batista do Amazonas. Graduação em Serviço Social pelo Centro Universitário do Norte. Atualmente é Professora no Curso de Direito da Escola Superior Batista do Amazonas – ESBAM e Professora no Curso de Direito e Gestão da FAMETRO. Foi Coordenadora do Curso de Direito, Coordenadora do Núcleo de Prática Jurídica e Membro do Núcleo Docente Estruturante do Curso de Direito - Escola Superior Batista do Amazonas – ESBAM.

Prefácio

A cultura de segurança é um conjunto de valores, atitudes, percepções, competências e padrões de comportamento que determinam o compromisso e a competência de uma organização em relação à saúde e segurança no ambiente de trabalho. Envolve a criação de um ambiente onde todos os níveis da organização, desde a alta administração até os funcionários operacionais, reconhecem a importância da segurança, participam ativamente na identificação e mitigação de riscos e seguem práticas de segurança de forma consistente. Uma forte cultura de segurança não apenas reduz a incidência de acidentes e lesões, mas também promove a confiança, a moral e a produtividade dos colaboradores, criando um ciclo virtuoso de melhoria contínua e bem-estar organizacional.

É com grande satisfação que apresentamos esta coletânea de artigos sob o tema "Cultura de Segurança: Construindo Ambientes de Trabalho Seguros - Análises e Sugestões de Melhorias". Este projeto é fruto do trabalho árduo e dedicação dos acadêmicos do curso de Recursos Humanos da Fatec da Amazônia, guiados pela eficiente orientação da Professora Cristiane Gomes e pelo valioso apoio dos demais docentes que participaram da formação desses alunos.

A relevância deste projeto é inquestionável, tanto para os estudantes quanto para a comunidade acadêmica e profissional. Cada artigo aqui apresentado é um testemunho do compromisso dos nossos alunos com a excelência e a melhoria contínua nos ambientes de trabalho. Eles exploraram, analisaram e propuseram soluções inovadoras para questões cruciais em saúde e segurança organizacional, preparando-se assim para se tornarem gestores conscientes e responsáveis.

A Professora Cristiane Gomes desempenhou um papel fundamental na orientação destes trabalhos, oferecendo seu vasto conhecimento e experiência para guiar os alunos ao longo do processo de pesquisa e escrita. Seu empenho, juntamente com o dos outros professores, proporcionou um ambiente de aprendizado enriquecedor e desafiador, que certamente moldou futuros líderes e profissionais de destaque.

Esta obra não é apenas um reflexo do aprendizado e do esforço dos nossos alunos, mas também uma herança valiosa para as futuras turmas dos cursos de Gestão. Esperamos que este livro inspire novos acadêmicos a continuarem a busca por conhecimento e excelência, contribuindo para a construção de ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis.

Os artigos aqui reunidos cobrem uma ampla gama de tópicos, refletindo a diversidade e complexidade da saúde e segurança no trabalho. Desde a implementação de programas de treinamento ergonômico em clínicas odontológicas até a análise do impacto da má gestão no ambiente organizacional de uma empresa do ramo de bebidas, cada estudo de caso oferece insights profundos e sugestões práticas para melhorias.

Os temas abordados incluem:

- Implementação de Programas de Treinamento Ergonômico: Estudo de Caso em Clínica Odontológica
- Os Impactos que uma Liderança Autocrática Possui sobre a Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de Caso em Indústria
- Proposta de Otimização das Mídias Sociais para Captação de Clientes: Estudo de Caso de uma Empresa da Cidade de Manaus
- Programa de Conscientização no Uso do EPI: Estudo de Caso em uma Empresa do Polo de Duas Rodas
- A Gestão do Estresse nas Organizações no Contexto Home Office: Empresa de TI
- Gestão de Estresse no Trabalho: Estudo de Caso em uma Empresa do Ramo de Logística
- Estudo de Caso: Mão de Obra Qualificada na Empresa L.A Distribuidora
- Avaliação e Percepção sobre o Programa de Saúde e Segurança no Trabalho: Estudo de Caso em uma Indústria de Cosméticos
- Estudo de Caso da Empresa Tomé Auto Car: Mão de Obra Qualificada
- Análise do Impacto da Má Gestão no Ambiente Organizacional de uma Empresa: Estudo de Caso em uma Empresa do Ramo de Bebidas
- Estudo de Caso em uma Empresa Terceirizada: O Impacto do Estresse Ocupacional na Vida do Trabalhador

Através deste livro, esperamos que leitores de diferentes áreas possam se beneficiar das análises detalhadas e das propostas de melhoria apresentadas. Que esta obra sirva como uma fonte de conhecimento, inspiração e um guia para a construção de ambientes de trabalho mais seguros e produtivos.

Parabenizo a turma de Recursos Humanos da Fatec da Amazônia pelo objetivo alcançado com a produção desta notável coletânea de artigos. A dedicação, o empenho e a busca incessante por conhecimento de cada um de vocês são evidentes em cada página desta obra. Vocês não apenas completaram uma etapa significativa de sua formação acadêmica, mas também deram uma contribuição valiosa para o campo da saúde e segurança organizacional. Desejo muito sucesso em suas trajetórias profissionais e espero que continuem a ser agentes de mudança positiva nas organizações onde atuarem, promovendo ambientes de trabalho mais seguros, saudáveis e produtivos.

Professor M.Sc. Ygor Leite.

SUMÁRIO

Capítulo 1: Implementação de programas de treinamento ergonômico: estudo de caso em clínica odontológica 09

Josiele Souza dos Reis, Taylane Souza Pedrosa, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.01

Capítulo 2: Os impactos que uma liderança autocrática possui sobre a qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em indústria..... 16

Alex Rodrigo Castro de Souza, Izabelly de Souza Afonso, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.02

Capítulo 3: Proposta de otimização das mídias sociais para captação de clientes: estudo de caso de uma empresa da cidade de Manaus 24

Tharrany Farah de Brito, Crstiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.03

Capítulo 4: Programa de conscientização no uso do EPI: estudo de caso em uma empresa do polo de duas rodas 32

Maria Heloisa da Costa Farias, Paula Vicência da Costa Barbosa, Vitória Fernanda de Souza S. Oliveira, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.04

Capítulo 5: A gestão do estresse nas organizações no contexto home office empresa de TI..... 40

Heloisa Helena Ribeiro da Costa, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.05

Capítulo 6: Gestão de estresse no trabalho: estudo de caso em uma empresa do ramo de logística 47

Isabeli Taveira Pinto, Mikael da Silva Araujo, Alicia Lorena Maciel, Ygor Geann dos Santos Leite

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.06

Capítulo 7: Estudo de caso: mão de obra qualificada na empresa L.A Distribuidora. 55

Vanessa Thaina Gusmão da Silva, Cristiane Gomes de Aguiar

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.07

SUMÁRIO

Capítulo 8: Avaliação e percepção sobre o programa de saúde e segurança no trabalho: estudo de caso em uma indústria de cosméticos 61

Brenda Costa dos Santos, Raquel Sara Rodrigues, Valdinei Serafim do Nascimento, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.08

Capítulo 9: Estudo de caso da empresa Tomé Auto Car: mão de obra qualificada 69

Ana Paula de Carvalho Chaves, Geovana de Assis Fernandes, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.09

Capítulo 10: Análise do impacto da má gestão no ambiente organizacional de uma empresa: estudo de caso em uma empresa do ramo de bebidas..... 75

Dirlene Corrêa do Nascimento, Valcilane Matos de Brito, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.10

Capítulo 11: Estudo de caso em uma empresa terceirizada: o impacto do estresse ocupacional na vida do trabalhador..... 85

Raquel Magalhães Melo, Wendell da Costa Mamede, Cristiane de Aguiar Gomes

DOI: 10.36229/978-65-5866-452-9.CAP.11

Capítulo 1

Implementação de programas de treinamento ergonômico: estudo de caso em clínica odontológica

Josiele Souza dos Reis

Taylane Souza Pedrosa

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo implementar melhorias em uma clínica odontológica, na qual os profissionais têm enfrentado desafios físicos devido à execução de atividades que demandam posturas inadequadas por longos períodos, causando impacto significativo no cotidiano laboral dos colaboradores do objeto de pesquisa. Foi utilizado um questionário junto aos profissionais para classificar as principais dificuldades enfrentadas, seguido de uma análise de dados. Os resultados revelaram que os funcionários são principalmente afetados na região torácica, destacando a necessidade de correção postural e até mesmo tratamento para hipercifose. Os estudos indicam que a maioria dos profissionais, por não conseguirem manter o hábito de uma postura apropriada durante os procedimentos e por adaptarem suas técnicas devido a algum desconforto, enfrentam condições desagradáveis durante a jornada de trabalho. Diante dessas constatações, torna-se evidente a necessidade de implementar medidas para melhorar as condições de trabalho na clínica odontológica, incluindo a correção das posturas inadequadas dos profissionais durante suas atividades diárias, além de oferecer treinamento e orientação para que os colaboradores desenvolvam o hábito de manter uma postura adequada ao realizar os procedimentos odontológicos. Ações como essas são essenciais para garantir o bem-estar e a saúde dos funcionários, contribuindo assim para a eficiência e qualidade dos serviços prestados pela clínica.

Palavras-chave: saúde ocupacional, ergonomia, treinamento ergonômico, clínica odontológica

1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho, vamos abordar a importância essencial dos programas de treinamento ergonômico em clínicas odontológicas. Nosso foco está na saúde e no bem-estar dos cirurgiões dentistas que desempenham um papel fundamental nesse ambiente. Abordaremos a necessidade de prevenir lesões musculoesqueléticas, fadiga e problemas decorrentes de posturas inadequadas durante os procedimentos odontológicos. Além disso, vamos destacar como tais programas não apenas previnem problemas de saúde, mas também aumentam a qualidade dos serviços oferecidos.

A importância desse tema é inegável, uma vez que as demandas físicas específicas da prática odontológica frequentemente causam problemas de saúde ocupacional, como lesões musculoesqueléticas e fadiga. O trabalho dos dentistas envolve longas horas em posições desconfortáveis, movimentos repetitivos e manipulação de equipamentos pesados, o que pode contribuir para o desenvolvimento desses problemas de saúde. Portanto, abordar essa questão torna-se obrigatório para aliviar esses riscos e aprimorar a qualidade de vida dos profissionais cirurgiões-dentistas. Ao implementar programas de treinamento ergonômico, as clínicas odontológicas podem ajudar os profissionais a reconhecerem e corrigir padrões de movimento prejudiciais, adotar posturas mais adequadas durante os procedimentos e aprender técnicas para reduzir a fadiga muscular.

O objetivo deste trabalho é apresentar as etapas fundamentais para implementar programas de treinamento ergonômico em clínicas odontológicas. Faremos um estudo detalhadamente das principais etapas envolvidas nesse processo, fornecendo um guia prático para os profissionais de saúde. No decorrer deste estudo, será destacada também a importância de realizar uma abordagem organizada e focada na equipe para garantir a segurança desses programas e seu resultado positivo no ambiente de trabalho.

Durante este estudo, iremos analisar os procedimentos para implementar programas ergonômicos na área odontológica por meio de questionários disponibilizados aos profissionais, buscando compreender melhor o ambiente. Isso inclui a identificação de posturas inadequadas, o desenvolvimento de estratégias de treinamento e a integração de práticas ergonômicas nas rotinas dos profissionais. Nosso objetivo é assegurar uma abordagem cuidadosa visando aos benefícios tanto dos profissionais quanto da unidade odontológica.

O foco será na aplicação prática desses programas na clínica odontológica reconhecendo a importância fundamental da ergonomia na prevenção de lesões ocupacionais e no bem-estar dos profissionais, a clínica odontológica é um ambiente onde as solicitações físicas são intensos e a implementação de práticas ergonômicas pode fazer uma diferença na segurança e conforto dos profissionais. Portanto dedicaremos nossa atenção às particularidades desse ambiente, adaptando os programas de treinamento ergonômico para atender à necessidade e desafios enfrentados pelos cirurgiões dentistas no dia a dia. Ao concentrar nossos esforços nas clínicas odontológicas, esperamos demonstrar como a ergonomia pode ser uma aliada poderosa no avanço de um ambiente de trabalho mais salubre e produtivo para todos os profissionais e cirurgião dentistas.

2. REFERENCIAL TEORICO

De acordo com o estudo realizado por Ribeiro (2021), as doenças que mais afetam os profissionais desta área são as Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), que compõem um conjunto diversificado de doenças ocupacionais. Frequentemente, essas condições estão também relacionadas a questões psicológicas que têm um forte impacto na entrega dos resultados esperados e nas relações interpessoais no ambiente de trabalho.

Para Cisne de Lima et al. (2020), dos 41 profissionais entrevistados, os quais possuem, em média, 15 anos de experiência na profissão, 56,7% relataram não realizar pausas durante os atendimentos e 85,4% afirmaram não fazer alongamentos entre um paciente e outro. Questionados sobre dor e desconforto, 91% relataram apresentar sintomas, tais como dores na região lombar e nas costas, nos ombros e nas mãos, além de cansaço e formigamento, os quais ao longo do tempo podem resultar em problemas na coluna vertebral, como hérnia de disco e síndrome do túnel do carpo, devido à pressão exercida ao manusear os instrumentos durante os procedimentos.

A exaustão do dia a dia pode resultar em doenças e estresses ocupacionais (Araujo, 2022), seja no aspecto físico, emocional ou psicológico, causando impacto não somente na qualidade de vida do colaborador, mas também na produtividade dentro do ambiente laboral. Isso afeta negativamente a empresa em diversos aspectos, tais como: diminuição da qualidade do trabalho executado, aumento do absenteísmo e rotatividade, e custos adicionais, seja para substituir os funcionários ausentes ou com despesas médicas, caso não sejam adotadas medidas preventivas para tratar tais condições.

O trabalho do cirurgião-dentista, conforme destacado por Paz e Feitosa (2022), pode desencadear inclinações laterais, levando a modificações na postura relacionadas à coluna lombar, cervical e torácica. Essas mudanças podem resultar em lordose lombar aumentada, devido à inclinação excessiva da pelve para frente; retificação cervical, causada por má postura; e hipercifose, ocasionada pelo aumento anormal da curvatura da parte superior das costas. Isso ressalta a importância da reeducação postural para garantir o correto alinhamento das estruturas musculoesqueléticas.

A ergonomia é crucial para a saúde e desempenho dos profissionais de odontologia, e o uso de equipamentos adequados, como o 'mocho assento em sela', é fundamental para garantir conforto e suporte a esses profissionais. Oliveira (2023) destaca importantes características desse equipamento, tais como: cinco rodízios para garantir deslocamento sem risco de queda, altura do assento atendendo a estaturas de 1,50m a 1,80m e o encosto que permite apoiar corretamente a coluna vertebral. Ela também ressalta que o assento em sela ajuda na redução da carga de trabalho físico nos braços e troncos durante os procedimentos odontológicos.

3. METODOLOGIA

Optou-se por uma abordagem avaliativa utilizando um questionário eletrônico como instrumento principal de coleta de dados. Essa abordagem visa proporcionar uma visão abrangente dos principais aspectos a serem aprimorados em relação à ergonomia no ambiente de trabalho dos profissionais da saúde bucal.

A coleta de dados será conduzida eletronicamente por meio da aplicação inicial de um questionário composto por 10 questões de múltipla escolha. A escolha dessa

abordagem visa assegurar a confidencialidade das respostas dos participantes, fomentando uma participação mais sincera e estimulando o envolvimento dos cirurgiões-dentistas.

O instrumento utilizado para coleta de dados consistirá em um questionário eletrônico contendo 10 perguntas de múltipla escolha e caixas de seleção. O questionário tem como principal objetivo obter informações relevantes para compreender as principais causas de desconforto entre os profissionais da área, orientando assim a implementação de medidas ergonômicas adequadas.

4. ESTUDO DE CASO:

A clínica odontológica escolhida tem 15 anos de atuação no mercado, com 8 unidades espalhadas pela cidade de Manaus. Oferecendo uma ampla gama de serviços, tais como aparelho ortodôntico, clareamento dental, implante dentário, entre outros, a clínica atende pacientes de todos os perfis socioeconômicos e faixas etárias.

Trata-se de um ambiente de trabalho dinâmico e desafiador, pois possui um ritmo acelerado e alta demanda de atendimentos. A equipe trabalha para atender as necessidades dos pacientes, buscando superar suas expectativas. No entanto, os profissionais enfrentam desafios ergonômicos que têm levado a sintomas de fadiga e desconforto físico. Esta situação ressalta a necessidade de implementar medidas ergonômicas para proteger a saúde e o bem-estar dos funcionários.

O setor de recursos humanos busca valorizar e garantir o bem-estar e a segurança dos profissionais. Isso inclui a implementação de treinamentos sobre ergonomia e técnicas de prevenção de lesões musculoesqueléticas.

Apesar dos esforços da gerência em promover um ambiente de trabalho saudável, alguns profissionais têm relatado sintomas de fadiga e desconforto físico após longas jornadas de trabalho. Um fator que colabora para o aumento dos riscos de lesões musculoesqueléticas é a alta demanda de atendimentos dentro da unidade em questão. A falta de atenção à ergonomia pode comprometer a saúde e o desempenho dos profissionais a longo prazo, afetando negativamente a qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

Gasparotto e Leite (2018) afirmam que a análise SWOT, ou Matriz FOFA, criada em 1960, tem como principal função relacionar os ambientes internos e externos, mostrando seus pontos fortes e fracos e contribuindo para a visualização da atual situação de uma empresa. É uma ferramenta estratégica da qualidade elaborada pela alta gestão, já que está relacionada com a tomada de decisão no planejamento estratégico da empresa.

Para identificarmos os pontos fortes e fracos do objeto de pesquisa, utilizamos a análise SWOT, resultando no seguinte: 1. Definir tópicos parearem subtítulos do seu capítulo; sobre esses tópicos.

QUADRO 01. MATRIZ SWOT

		Forças	Fraquezas
Ambiente Interno		Experiência de Mercado	Gestão do fluxo de pacientes
		Profissionais Qualificados	Dificuldades em manter um ambiente de trabalho saudável
		Diversidade nos atendimentos	Limitação de infraestrutura
		Ambiente Dinâmico	Desgastes dos profissionais
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente Externo		Implementação de Programas de Bem-Estar	Concorrência local
		Otimização do Espaço	Regulamentações de Saúde e Segurança
		Tecnologias Avançadas de Agendamento	Saturação do Mercado
		Expansão de Serviços Educativos	Problemas de Saúde Ocupacional

FONTE: Elaborado pelas autoras, 2024.

Apesar de a clínica em questão ser de grande potencial, é fundamental reconhecer as fraquezas. Através da análise SWOT, foi possível identificar as áreas que careciam de melhoria, tais como: Gestão do fluxo de pacientes, dificuldades em manter um ambiente de trabalho saudável, limitações na infraestrutura e o desgaste dos profissionais. Estes pontos serão abordados de maneira eficaz, visando implementar soluções adequadas. Devido à alta demanda, em certos momentos a clínica pode ficar sobrecarregada.

Atender muitos pacientes em pouco tempo pode resultar na queda da qualidade do atendimento, aumento do tempo de espera e insatisfação dos pacientes. Manter o ambiente saudável é fundamental para promover a produtividade e o bem-estar dos profissionais, mas não é uma tarefa simples. Diariamente, os funcionários lidam com longas jornadas e a pressão para atender muitos pacientes. Pressionados para manter a alta qualidade dos atendimentos, o desgaste físico e emocional dos profissionais torna-se frequente, causando lesões musculoesqueléticas como Lesões por Esforço Repetitivo (LER) e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). A limitação de infraestrutura na clínica pode influenciar na qualidade do atendimento, pois espaços pequenos e mal configurados atrapalham na locomoção e organização do ambiente. Além disso, é essencial ter um espaço adequado para o descanso dos profissionais, evitando um maior desgaste físico e emocional.

Dos Reis Inácio et al. (2023) destaca que a utilização da ferramenta 5W2H oferece uma abordagem estruturada para o planejamento e execução de projetos, proporcionando a todos os envolvidos uma visão clara e objetiva do que precisa ser feito, bem como detalhando todas as etapas do processo. Além disso, ressalta que essa metodologia facilita o acompanhamento das atividades em andamento e permite realizar ajustes de maneira eficaz, se necessário, para garantir que os objetivos estabelecidos sejam alcançados. Dessa forma, a implementação do 5W2H contribui significativamente para a melhoria da eficiência na execução de projetos, promovendo uma gestão mais assertiva e um melhor aproveitamento dos recursos disponíveis.

QUADRO 02. ANÁLISE 5W2H

O que?	Por que?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Implementar um sistema de agendamento	Para reduzir o tempo de espera	Recepção da clínica	Início: 02/05/2024 Fim: 07/05/2024	Gerência da clínica e equipe de atendimento	Pesquisa e adesão de um sistema online	R\$1.800,00 Implementação e treinamento para equipe
Implementar programas de bem-estar e saúde ocupacional	Promover o bem-estar físico e emocional dos funcionários	Na clínica	Início: 13/05/2024 Fim: 31/05/2024	Gerência e Setor de Recursos Humanos	Palestras sobre saúde mental e sessão de atividades físicas	R\$2.500,00 Palestrante (local) e materiais necessários
Práticas de gestão do tempo e treinamentos em ergonomia	Para prevenir lesões e garantir a saúde dos profissionais	Na clínica	Início: 03/06/2024 Fim: 07/06/2024	Setor de Recursos Humanos	Treinamentos sobre postura e avaliações ergonômicas	R\$500,00 por participante
Ampliar a infraestrutura da clínica	Proporcionar um ambiente mais confortável aos clientes e profissionais	Na clínica	Início: 10/06/2024 Fim: 28/07/2024	Diretor da clínica e equipe de arquitetos	Redefinir o layout do ambiente	R\$70.000,00 Reforma básica e troca de alguns equipamentos

FONTE: Elaborado pelas autoras, 2024.

Como observado no Quadro 02, a análise de 5W2H foi utilizada para levantar dados relacionados à melhoria do ambiente de trabalho. Seguindo isso, foi possível prever a implementação de um sistema de agendamento para reduzir o tempo de espera dos pacientes, bem como a implementação de um programa de bem-estar e saúde ocupacional, visando promover o bem-estar físico e mental. Também foi elaborado um plano para as práticas de gestão do tempo, incluindo treinamentos em ergonomia para prevenir lesões futuras e garantir a saúde dos profissionais. Conclui-se com a ampliação da estrutura da clínica, o que possibilitará proporcionar um ambiente mais confortável aos clientes e profissionais, melhorando diversos aspectos do ambiente da clínica.

5. RESULTADOS ESPERADOS

A otimização do fluxo de pacientes resultou em um atendimento mais ágil e eficiente, e a reestruturação dos processos internos da clínica proporcionou uma melhor organização e gestão do tempo, diminuindo o tempo de espera dos pacientes. Os investimentos em equipamentos modernos e a reorganização do espaço físico tornaram as atividades diárias mais fáceis, deixando o ambiente mais funcional e adaptado às necessidades dos profissionais. Além disso, a realização de treinamentos sobre práticas ergonômicas adequadas reduziu significativamente os riscos de lesões e desconfortos físicos.

Como resultado, os serviços prestados aos pacientes tiveram um aumento significativo em qualidade, trazendo uma maior satisfação dos mesmos. As medidas

propostas contribuíram para a criação de um ambiente mais seguro e saudável, o que se traduziu em uma melhoria na produtividade da clínica. Esse ambiente mais favorável beneficiou não só os profissionais, que puderam trabalhar com mais conforto e segurança, mas também os pacientes, que receberam um atendimento de maior qualidade.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de programas de treinamento ergonômico em clínicas odontológicas é fundamental para promover a saúde e o bem-estar dos cirurgiões-dentistas. Ao compreender os desafios físicos enfrentados, é possível reduzir o risco de lesões e melhorar a qualidade dos serviços prestados. Envolvendo efetivamente os profissionais na implantação desse programa, cria-se um ambiente mais seguro, saudável e produtivo, beneficiando não só os profissionais, mas também a experiência dos pacientes. Portanto, a ergonomia deve ser um elemento fundamental da estratégia de gestão da clínica odontológica, contribuindo para o seu sucesso e reconhecimento.

REFERENCIAS

- [1] DE ARAUJO, Aurení Cicera, et al. Proposta de ginástica laboral baseada no Método Pilates: uma revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 2022, 11.1: e9411124703-e9411124703. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/24703> Acesso: 21 de maio, 2024
- [2] DE LIMA, Ana Emanuela Cisne, et al. FREQUÊNCIA DE DISTÚRBIOS OSTEOMUSCULARES EM DENTISTAS DE SOBRAL/CE: Frequency of osteomuscular disorders in dentistry of Sobral/CE. *Cadernos ESP*, 2020, 14.1: 38-43. Disponível em: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/298> Acesso: 21 de maio, 2024
- [3] DE OLIVEIRA SILVA, Bruna et al. Aspectos ergonômicos relacionados ao mocho do tipo sela: Uma revisão integrativa da literatura. **Revista Ação Ergonômica**, v. 17, n. 1, p. 0-0, 2023. Disponível em: <https://app.periodikos.com.br/journal/abergo/article/doi/10.4322/rae.v17e202310> Acesso: 25 de maio, 2024
- [4] DOS REIS INÁCIO, Laíres Cristina et al. Ferramentas básicas da qualidade: folha de verificação, estratificação, fluxograma, diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, matriz GUT e 5W2H. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 14, n. 10, p. 17413-17427, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2890> Acesso em: 30 de maio, 2024
- [5] LEITE, Maykon Stanley Ribeiro; GASPAROTTO, Angelita Moutin Segoria. ANÁLISE SWOT E SUAS FUNCIONALIDADES: o autoconhecimento da empresa e sua importância. **Revista interface tecnológica**, v. 15, n. 2, p. 184-195, 2018. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/download/450/309> Acesso: 30 de maio, 2024
- [6] PAZ, Ana Karine das Neves; FEITOSA, Isadora Maria Gomes. Dor e disfunções posturais recorrentes em cirurgiões-dentistas relacionadas ao trabalho. 2022. Disponível em: <https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/1876> Acesso: 23 de maio, 2024
- [7] RIBEIRO, Paulo Henrique. Ergonomia incorreta associada ao surgimento de distúrbios osteomusculares em cirurgiões-dentistas. *Revista Cathedral*, 2021, 3.4: 25-34. Disponível em: <http://cathedral.ojs.galoa.com.br/index.php/cathedral/article/view/371> Acesso: 21 de maio, 2024

Capítulo 2

Os impactos que uma liderança autocrática possui sobre a qualidade de vida no trabalho: estudo de caso em indústria

Alex Rodrigo Castro de Souza

Izabelly de Souza Afonso

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: Este estudo tem como objetivo compreender as influências de um líder autocrático sobre a equipe de uma empresa sediada em Manaus, com foco nas percepções da qualidade de vida dos funcionários e na busca por melhorias no clima organizacional desta indústria. Através da análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), foi possível identificar áreas de melhoria. Além disso, será desenvolvido um plano de ação utilizando a ferramenta 5W2H, visando alcançar resultados positivos em relação ao objeto de pesquisa. Dessa forma, foi possível identificar e resolver problemas, destacando a necessidade de adequar a liderança às demandas da empresa para aumentar a produtividade e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

Palavras-chave: Liderança Autocrática, Qualidade de Vida, Ambiente Laboral.

1. INTRODUÇÃO

Buscando coletar e analisar dados de forma coesa e eficaz, este estudo tem como objetivo identificar deficiências no ambiente de trabalho de uma indústria específica. Isso permitirá implementar melhorias e promover o bem-estar organizacional, compreendendo os problemas e orientando líderes e colaboradores para um ambiente de trabalho saudável e eficiente. Utilizando ferramentas que facilitam a identificação de problemas e falhas na gestão, o estudo busca compreender de que maneira a liderança autocrática influencia e afeta o comportamento e a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

Em uma era de competitividade acirrada entre grandes indústrias, os colaboradores frequentemente se encontram envolvidos em processos autocráticos. Com empresários buscando cada vez mais lucro, o ambiente de trabalho muitas vezes não é priorizado, o que resulta em malefícios para os funcionários, manifestando-se de várias maneiras e em períodos diversos, levando a comportamentos inadequados e até mesmo doenças ocupacionais.

O objetivo deste estudo é identificar os comportamentos que impactam o dia-a-dia laboral na empresa em questão, compreendendo como a liderança influencia diretamente sua equipe. Em seguida, pretende-se analisar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores envolvidos, identificando as perdas associadas a esse tipo de liderança e os fatores que contribuem para problemas de saúde decorrentes do ambiente laboral, como estresse, esforço desproporcional e má gestão da equipe devido a uma liderança negligente.

Para identificar as falhas de gerenciamento e apresentar propostas de melhorias, será conduzida uma série de questionamentos por meio de um questionário eletrônico. Isso proporcionará uma compreensão detalhada das percepções dos colaboradores, permitindo identificar medidas para melhorar sua qualidade de vida. Além disso, destacará o impacto que a liderança tem sobre a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

Sediada em Manaus, uma cidade de extrema importância na região norte e um dos principais polos industriais do Brasil, esta localidade possui setores industriais desenvolvidos que têm como visão a inovação aliada à preservação dos recursos naturais. Com indústrias atuando em diversos setores, contribuem para tornar a economia de Manaus atrativa, atraindo investimentos e promovendo o desenvolvimento da cidade. Por fim, será apresentada uma proposta de melhoria aplicada ao contexto industrial objeto de estudo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A liderança autocrática é focada na centralização da autoridade. O líder encontra-se em uma posição em que apenas ele tem a possibilidade de tomar decisões, vetando todo e qualquer tipo de participação dos colaboradores no processo decisório. Isso faz com que esse tipo de liderança não seja amplamente utilizado em todas as empresas, pois nem todas se adaptam a esse modelo como observado por CARVALHO, (2020).

A liderança autocrática pode apresentar diversos aspectos positivos, no entanto, também possui certas deficiências no gerenciamento, conforme apontado por Sherf et al. (2019). Os colaboradores tendem a não expor suas ideias ou percepções sobre os

processos exigidos pela demanda, o que resulta em lentidão no processo de tomada de decisões, uma vez que ficam dependentes da opinião do líder. A ausência de autonomia acarreta problemas organizacionais, já que apenas a opinião do chefe é valorizada.

De acordo com Khudhair et al. (2022), a alta dependência e subordinação dos funcionários aos seus líderes resulta em lentidão nas tomadas de decisões e dificuldades em implementar medidas que promovam a inovação e eficiência dos processos. Isso impede o alinhamento com as novas demandas e prejudica o clima organizacional, pois os colaboradores se tornam menos proativos e desprovidos de perspectivas de melhoria, devido à falta de comunicação entre líder e liderado. Essa situação diminui a satisfação no trabalho e gera desconforto no ambiente organizacional.

Para Giustina et al. (2020), o comportamento dos líderes em relação aos liderados influencia diretamente o comportamento dos funcionários. A existência de uma hierarquia faz com que os liderados sejam influenciados pela forma de gestão do líder. Portanto, se o líder adota um estilo autocrático, é provável que seus liderados se tornem retraídos, já que esse tipo de liderança não é dinâmico. Isso pode resultar em sérios impactos para as empresas, caso não sejam adotadas práticas saudáveis e identificadas áreas de melhoria que contribuam para manter um clima organizacional positivo.

Conforme destacado por Santos (2021). O clima organizacional está diretamente relacionado ao comportamento do funcionário, havendo uma influência mútua que pode resultar em impactos negativos para a empresa. A insatisfação do colaborador com o trabalho tende a aumentar, o que diminui sua produtividade e pode resultar em maior pressão por parte do líder. Isso prejudica ainda mais o clima organizacional e reduz a qualidade de vida dos funcionários no ambiente laboral, uma vez que a cultura organizacional da empresa influencia diretamente na expressão e no bem-estar do colaborador.

Pode-se observar que mudanças no ambiente organizacional, conforme apontado por Mattos (2019), resultam em modificações significativas. Uma empresa é construída por seus funcionários, os quais estão interligados com o contexto em que a empresa está inserida. Portanto, os impactos gerados pelo clima organizacional são evidentes, e a possibilidade de mudança é sempre válida e aceitável. Adaptar-se a situações adversas do dia a dia é essencial para obter ganhos tanto em produtividade quanto em qualidade de vida no trabalho (QVT), sendo a comunicação a base para essas melhorias, o que beneficia a empresa como um todo.

Conforme definição de Michaelis (2019), comunicação é a transmissão de uma mensagem ou informação. Ter habilidades de comunicação é de suma importância em uma organização, pois permite não apenas ter uma cultura de feedback ativa, mas também compreender a percepção dos funcionários, o que é essencial para atender às demandas e tomar decisões. Comunicar-se com os colaboradores dá voz à criatividade e à proatividade, uma vez que eles se sentem encorajados a se expressar e a tomar decisões sem depender exclusivamente do líder.

3. METODOLOGIA

Para se ter uma percepção dos funcionários quanto a liderança e seus impactos na qualidade de vida laboral, será abordados métodos qualitativos. Com isto, a compreensão dos fatos e a observação de diferentes perspectivas por meio de questionário e entrevistas, poderão detalhar as percepções dos colaboradores da empresa.

Será aplicado um questionário que reunirá aspectos que relacionam a abordagem da liderança a qualidade de vida dos funcionários no ambiente laboral, tendo-se assim, uma perspectiva melhor dos funcionários que cerca do clima organizacional é com isso levantar sugestões de melhorias. O questionário será aplicado de maneira eletrônica, para que seja garantida a rapidez e a confidencialidade na coleta de dados.

Com um total de sete perguntas, o questionário deve capturar uma percepção abrangente quanto a QVT, de maneira que fique expresso a percepção dos funcionários quanto ao estilo de liderança presente na empresa e quais os impactos dela no cotidiano laboral. Por conseguinte, também, poderá ser realizado novos questionamentos aos funcionários por meio de entrevistas semiestruturadas para uma coleta de dados adicionais.

4. ESTUDO DO CASO

A empresa escolhida para objeto de pesquisa está sediada em Manaus, a quinta cidade mais rica do Brasil, segundo o IBGE (2021). Conhecida pela comercialização de aditivos industriais, a empresa se destaca pelo bom relacionamento com o meio ambiente, promovendo a conscientização ambiental e oferecendo soluções ecológicas para o uso sustentável dos recursos naturais.

Com uma ampla área de ocupação, a empresa proporciona um ambiente conectado com a natureza, tendo a inovação sustentável como meta e priorizando a segurança dos funcionários por meio do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). No entanto, os funcionários estão sujeitos a pressões por maior produtividade, o que contrasta com um estilo de liderança que não favorece uma atmosfera de confiança.

O ambiente laboral é caracterizado pela falta de comunicação entre os funcionários, e também é observada uma baixa motivação em relação às demandas cotidianas. Os liderados não se expressam, pois seguem rigorosamente uma hierarquia onde não há espaço para comunicação, nem mesmo para uma cultura de feedback. Isso influencia o comportamento dos colaboradores, resultando em baixo desempenho laboral, pois há uma certa insatisfação com o trabalho (SANTOS, 2021).

Damo (2020) citado por Fernandes (2012) afirma que a análise SWOT foi desenvolvida por volta de 1955 para ser utilizada por organizações que visavam o planejamento estratégico. Esta análise leva em consideração os pontos fortes (Strengths) e pontos fracos (Weaknesses) da organização, além de considerar as oportunidades (Opportunities) e ameaças (Threats) do ambiente externo. Essa ferramenta permite que as empresas identifiquem tanto seus defeitos internos quanto externos, possibilitando o desenvolvimento de cenários que evidenciam questões que possam inviabilizar o progresso do negócio.

Para possibilitar uma maior compreensão dos pontos fortes e fracos do objeto de pesquisa, foi aplicada a ferramenta de análise SWOT. Seguem as informações coletadas:

Quadro 01. Matriz

		Forças	Fraquezas
Ambiente Interno	Bom relacionamento com o meio ambiente: A empresa se destaca por promover a conscientização ambiental e oferecer soluções ecológicas, o que pode atrair clientes preocupados com sustentabilidade.		Pressões por maior produtividade: A cultura de pressão por produtividade pode levar a esgotamento e insatisfação dos funcionários, afetando o desempenho e a retenção de talentos.
	Inovação sustentável: A meta da empresa em inovação sustentável pode diferenciá-la no mercado e gerar vantagem competitiva.		Falta de comunicação interna: A falta de comunicação entre os funcionários e a hierarquia rígida podem criar barreiras à inovação e à resolução de problemas.
	Uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs): Priorizar a segurança dos funcionários demonstra responsabilidade social e pode melhorar a reputação da empresa.		Baixa motivação e insatisfação no trabalho: A falta de um ambiente de confiança e cultura de feedback pode resultar em baixo desempenho e alta rotatividade de funcionários.
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente Externo	Crescente demanda por soluções ecológicas: O aumento da conscientização ambiental pode gerar oportunidades de crescimento para a empresa, especialmente se ela continuar a oferecer soluções sustentáveis.		Concorrência no setor de aditivos industriais: A presença de concorrentes pode limitar o crescimento da empresa e pressionar os preços.
	Potencial para melhorar a comunicação interna: Investir em programas de comunicação e cultura organizacional pode melhorar o ambiente de trabalho e aumentar a satisfação dos funcionários.		Mudanças regulatórias ambientais: Alterações nas regulamentações ambientais podem impactar as operações da empresa e exigir investimentos adicionais em conformidade.
	Parcerias estratégicas: Colaborações com outras empresas ou entidades focadas em sustentabilidade podem expandir o alcance da empresa e abrir novos mercados.		Impactos da baixa motivação e desempenho: A falta de motivação e engajamento dos funcionários pode impactar negativamente a eficiência operacional e aumentar os riscos relacionados à conformidade e metas.

FONTE: Elaborado pelos autores, 2024

Diante da análise do quadro, foi possível identificar três fraquezas no processo de gerenciamento dos profissionais do objeto de pesquisa, destacando-se as variáveis relacionadas à qualidade de vida dos colaboradores. Problemas surgem pela falta de comunicação entre líder e liderados, e até mesmo pela pressão enfrentada pelos colaboradores diante de uma cultura autocrática que, quando não adaptada ao ambiente organizacional necessário, torna-se infundável a longo prazo, pois os funcionários poderão ter rendimentos baixos.

Conforme Sena (2023), a ferramenta de análise 5W2H é capaz de auxiliar na elaboração de planos de ação, identificando a necessidade e mapeando a situação para que se possa organizar os problemas encontrados na análise SWOT. Isso possibilita elaborar um plano de ação onde os setores que necessitam de melhoria possam alinhar e executar suas atividades sem inconformidades.

Quadro 02. 5W2H

O QUE?	PORQUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Identificar as fontes de pressão por produtividade e seus impactos nos funcionários.	Para mitigar o esgotamento e a insatisfação dos funcionários, melhorando o desempenho e a retenção de talentos.	Gestores de Recursos Humanos e Líderes de equipes	Início: 03.05.2024	Setor de gerenciamento	Reduzindo metas irrealistas, promovendo um equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, oferecendo treinamento em gestão de tempo e organização do trabalho.	Consultoria em RH: R\$ 1.000
			Término: 05.05.2024			Treinamento de equipe: R\$ 500
Identificar lacunas na comunicação interna e barreiras hierárquicas que dificultam a inovação e a resolução de problemas.	Para promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e inovador.	Diretores e Gerentes	Início: 03.05.2024	Setor de gerenciamento e Diretoria	Estabelecendo canais de comunicação abertos, além de feedback regular e incentivo à colaboração e compartilhamento de ideias.	Aquisição de materiais tecnológicos e Capacitações: R\$ 1.000
			Término: 05.06.2024			Investimento em habilidades de comunicação e inovação.
Identificar as causas subjacentes de baixa motivação no trabalho.	Para aumentar o engajamento dos funcionários e reduzir a rotatividade.	Gestores de Recursos Humanos e Líderes de equipes	Início: 03.05.2024	Setor de gerenciamento e administrativo	Oferecendo oportunidades de desenvolvimento profissional, reconhecendo e recompensando o desempenho e um feedback positivo.	Consultoria em Gestão: R\$ 1.500
			Término: 05.06.2024			Implementação de políticas de reconhecimento e motivação: R\$ 1.000.

FONTE: Elaborado pelos autores, 2024

No que se refere ao 5W2H, foi elaborado um plano de ação no qual se colocam os problemas encontrados e os direcionam para melhoria ou até mesmo resolução dos problemas. Foram identificados três problemas na análise SWOT; em seguida, elaborou-se um plano de ação no qual se espera que, dentro de determinado prazo, sejam solucionados por meio do proposto no Quadro 02. Com isso, será possível adequar o ambiente laboral ao tipo de gestão, proporcionando assim um aumento de produtividade aos funcionários e melhorias na qualidade de vida no trabalho.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Identificando o problema inicial do objeto de pesquisa, foi possível perceber que a pressão por produtividade é uma das fraquezas da empresa encontradas. Para solucioná-la e mitigar o esgotamento e a insatisfação dos funcionários, propõe-se a redução de metas e a promoção do equilíbrio entre trabalho e vida pessoal. Isso tende a aumentar a produtividade e promover um ambiente organizacional mais saudável e eficiente.

A comunicação é uma das lacunas a serem observadas, pois é a partir dela que se constrói um bom relacionamento interpessoal, gerando um cenário competitivo e inovador. Além de estabelecer canais de comunicação, é possível obter uma visão ampla não só dos problemas, mas também das possíveis soluções.

Com a observação da baixa motivação e insatisfação dos funcionários, é possível compreender as necessidades de melhoria, aumentando assim o engajamento dos

colaboradores e reduzindo a rotatividade, oferecendo oportunidades de desenvolvimento e promovendo um ambiente de trabalho mais preservado.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considero que este artigo trouxe aspectos relevantes para o entendimento a cerca dos dados apresentados, observando os dados coletados, pode-se ter uma visão abrangente do objeto de pesquisa. Tal influência é deverás impactante, nota-se que o ambiente laboral encontrava-se pressionado a obter resultados positivos, gerando desconforto e diminuindo o rendimento dos funcionários, conseqüentemente deixando a amostra que o comportamento do líder influencia o comportamento do funcionário.

Diante da análise de SWOT, foi possível verificar que uma comunicação estagnada além da falta de motivação no ambiente baloral, resultando ainda que, a pressão para se ter resultados leva os colaboradores a insatisfação e baixa produtividade por conta do esgotamento físico e mental. Feito o plano de ação com a ferramenta 5W2H, pode criar soluções onde, no futuro próximo, a empresa poderá ter condições de gerir seus colaboradores de maneira eficaz, visando a qualidade de vida no trabalho dos funcionários, tendo como base sólida um ambiente organizacional saudável.

REFERÊNCIAS

- [1] CARVALHO, Rodrigo de Souza. **Estilos de Liderança e Motivação Humana no Serviço Público: Diagnóstico e Política Organizacional em Foco na Polícia Federal Brasileira**. 2020. 154 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) -Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de Brasília, Brasília, 2020. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/39051/1/2020_RodrigodeSouzaCarvalho.pdf Accessed: May 18, 2024
- [2] DAMO, A.C.M, Aplicação Da Matriz SWOT e Resolução De Não Conformidades Para Melhoria No Sistema De Gestão Da Qualidade Em Laboratório De Análises Microbiológicas.42 f. TCC (graduação) em Ciência e Tecnologia de Alimentos. Universidade Federal de Santa Catarina. Centro de Ciências Agrárias. SC, 2020. Accessed: May 22, 2024
- [3] DE MATTOS, Carlos André Corrêa et al. **Os fatores que influenciam no clima organizacional em instituições federais de ensino superior: uma investigação em Belém do Pará, Brasil**. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 12, n. 1, p. 25-48, 2019. Accessed: May 20, 2024
- [4] DICIONÁRIO MICHAELIS. **Comunicação Michaelis On-line**, 2019. Disponível em:<https://michaelis.uol.com.br/modernoPortugues/buscaportuguesBrasileiro/comunica%C3%A7%C3%A3o/> Accessed: May 20, 2024
- [5] GIUSTINA, K. A. D.; GASPARETTO, V.; LUNKES, R. J. **Efeito dos estilos de liderança nos sistemas de controle gerencial e no desempenho organizacional**. Revista Capital Científico, [S. l.], v. 18, n. 1, p. 64-81, 2020. Accessed: May 19, 2024
- [6] IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencianoticias/2012agenciadenoticias/noticias/3863pibdosmunicipiosmostraqueeconomia dopaiscontinuouasedesconcentrarem2021#:~:text=Entre%202002%20e%202021%2C%20Manaus.da%2012%2C%2AA%20paa%20a%2011%2C%2AA>. Accessed: May 20, 2024
- [7] Khudhair, F.S.; Rahman, R.A.; Adnan, A.A.B.Z.; Khudhair, A.A., (2022). **Impact of leadership style on employee performance** (A case study on a private organization in Iraq). Texas J. Multidisciplinary Stud., 13, 15-32. Accessed: May 19, 2024
- [8] SANTOS, Neusa Maria Bastos F. Clima organizacional: **pesquisa e diagnóstico**. Saint Paul Editora, 2021. Accessed: May 19, 2024

[9] SENA, W.N. O uso de ferramentas de controle da qualidade pela gestão escolar: o ciclo PDCA e a ferramenta 5W2H. *Revista de Gestão e Secretariado (Management and Administrative Professional Review)*, v. 14, n. 8, p. 12634–12648, 2023. Accessed: May 22, 2024.

[10] Sherf, E.N.; Venkataramani, V.; Gajendran, R.S., (2019). **Too Busy to Be Fair? The Effect of Workload and Rewards on Managers' Justice Rule Adherence**. *Acad. Manage. J.*, 62(2), 469-502. Accessed: May 18, 2024

Capítulo 3

Proposta de otimização das mídias sociais para captação de clientes: estudo de caso de uma empresa da cidade de Manaus

Tharrany Farah de Brito

Crstiane de Aguiar Gomes

Resumo: A otimização da administração das mídias sociais é uma estratégia de marketing necessária atualmente para que as empresas aumentem sua visibilidade. Isso porque com mais da metade da população mundial usando mídias sociais, elas se tornam um lugar natural para alcançar clientes em potencial novos e altamente direcionados. Esse contexto foi abordado no presente estudo, o qual foi realizado em uma empresa localizada na cidade de Manaus, que atua no setor de serviços de crédito. Diante disso, o presente estudo teve como objetivo geral desenvolver um projeto de de ação para a empresa para o aumento do engajamento das mídias sociais e capitação de clientes. Dessa forma, os dados coletados nessa primeira etapa foram analisados e sumarizados com base no método da ferramenta da Análise SWOT, sendo possível identificar que a área enfraquecida da empresa foi a de marketing, em especial ao relacionado no ambiente digital, sendo verificado que a empresa não possui engajamento nas mídias sociais. Com isso, foi desenvolvido um plano de ação, com o desenvolvimento de estratégias e um plano de ação para que sejam seguidos pela empresa, como forma de solução da problemática relacionado ao marketing digital da organização. O estudo possibilitou ao acadêmico o desenvolvimento de uma proposta de projeto de melhoria de gestão, onde foi possível obter a oportunidade de colocar em prática conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

Palavras chaves: Otimização; Marketing; Cliente; Digital.

1. INTRODUÇÃO

O presente estudo trata-se de uma pesquisa de campo, a qual foi realizada em uma empresa localizada na cidade de Manaus, que atua no setor de serviços de crédito, com atividades financeiras administrativa, tendo como principal serviço a concessão de créditos aos clientes.

Segundo Marques (2018), o marketing digital descreve todas as atividades de marketing para adquirir e reter clientes que uma empresa implementa na Internet. Exemplos clássicos são o site da sua própria empresa, o boletim informativo por e-mail ou uma página de fãs em redes sociais como o Facebook. O marketing digital permite que com a publicidade em mecanismos de busca, as empresas podem alcançar cerca de 66,5 milhões de usuários da Internet, de maneira econômica, direcionada, 24 horas por dia e, graças aos smartphones, até mesmo no local, na loja do concorrente.

De acordo com Marques (2022), Facebook, Instagram, XING, LinkedIn e Co. são ideais para fazer contato com clientes existentes e potenciais. Ao mesmo tempo, as redes sociais oferecem a oportunidade de autoexpressão e comunicação direta. Por isso as empresas devem focar na criação e o gerenciamento de sua presença nas redes sociais. Com um perfil incompleto, que não é atualizado regularmente e que não oferece opções de comunicação (porque ninguém responde às mensagens e comentários), uma boa impressão pode ser rapidamente arruinada. Não é possível gerar novos clientes desta forma e a aquisição digital de novos clientes termina de forma ineficaz.

Diante disso, foi desenvolvido uma proposta, com o desenvolvimento de estratégias e um plano de ação para que sejam seguidos pela empresa, como forma de solução da problemática relacionado ao marketing digital da organização. Nesse contexto, foi definido os objetivos principais estudo, os quais foram: elaborar um plano de otimização das mídias sociais para a empresa em análise; apresentar uma oportunidade de crescimento das mídias sociais na empresa e efetivar o plano de otimização das mídias sociais com o objetivo de alcançar novos clientes.

Diante disso, o presente estudo tem como objetivo geral desenvolver um projeto de consultoria para uma empresa no o aumento do engajamento das mídias sociais para captação de novos clientes.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida para estudo de caso atua nos setores de serviço e comércio no segmento de linhas de crédito. Ofertando os serviços de: Cartão de crédito, Atividades de cobrança e informações cadastrais, administração de cartões de crédito, promoção de vendas, serviços combinados de escritórios e apoio administrativo; Emissões de vales-alimentação, refeição, premiação e similares.

A empresa foi fundada em 2014 e desde lá tem firmado vários convênios de importante impacto principalmente no Estado do Amazonas. É uma empresa Amazonense, com foco na inovação e trazendo um benefício exclusivo para Servidores Públicos e colaboradores de Empresa Privada. Tendo experiência em atender a linha de clientes com produtos financeiros, o que permite-os criar meios eletrônicos para fazer compras sem limitações, trazendo uma oportunidade totalmente inovadora.

A missão da empresa é oferecer aos clientes gestão de benefícios por meio de pagamentos eletrônicos, desenvolver e disponibilizar produtos e soluções adequadas às

necessidades dos clientes, trabalhando sempre com integridade, agilidade, segurança, transparência e respeito.

A visão da empresa é ser líder nacional de mercado em nosso segmento de atuação, prestando serviços de maneira eficaz e de alta qualidade abrangendo não apenas o Serviço Público, mas também o Setor Privado.

Seus valores, princípios e crenças, compromisso e responsabilidade, competência e inovação, interação socioambiental, parceria de respeito com clientes e colaboradores, foco nos resultados, estratégia e competitividade ética.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1. A IMPORTÂNCIA DO MARKETING DIGITAL

Segundo Junior e Huzar (2020) o marketing digital, muitas vezes chamado de marketing online, é a promoção de empresas, marcas e produtos para se conectar com clientes potenciais através da Internet e outras formas de comunicação digital. Isso inclui não apenas e-mail, mídia social e publicidade baseada na web, mas também mensagens de texto e multimídia como canal de marketing.

De acordo com Faustino (2019) o marketing digital abrange uma variedade de táticas e estratégias, todas destinadas a aumentar a visibilidade online de uma marca, aumentar o tráfego para um site, gerar leads e, por fim, aumentar as vendas. O marketing digital refere-se, portanto, a todas as atividades de marketing que utilizam canais e tecnologias digitais para promover produtos ou serviços e atrair clientes.

Os 5 fatores mais importantes do marketing digital são a comunicação mais abrangente, com ferramentas unificadas, as empresas podem se conectar com clientes potenciais e potenciais de diversas maneiras e abordá-los especificamente. Assim como a avaliação de dados otimizada, que é a digitalização levou a um rápido aumento de novas fontes de dados. Usando IA e algoritmos, esses dados podem ser avaliados e usados de diversas maneiras (Torres, 2018).

Além dessas outro fator é a análise eficiente das medidas de marketing. Segundo Selman (2017) com as avaliações digitais e opções de rastreamento ampliadas mostram quais medidas de marketing estão funcionando e quais estão menos. O aumento da automação também é um fator importante. Isso significa realmente realizar coisas importantes enquanto as tarefas rotineiras se tornam autoexecutáveis. E por último a elevada eficiência de custos, pois em comparação com medidas off-line, há muito menos custos digitais tanto para o fornecedor como para o consumidor.

3.1.1. FERRAMENTAS DO MARKETING DIGITAL PARA AS EMPRESAS

De acordo com Luque et al., (2018) um dos motivos pelos quais o marketing digital é tão importante é sua flexibilidade. O marketing digital não se limita a um único formato, mas abrange uma enorme variedade de plataformas e estilos. A ferramenta mais importante é a rede Internet. Toda empresa precisa de um site. É aqui que os clientes pesquisam sua marca, fazem pedidos e fornecem feedback.

Segundo Somalo (2017) motores de busca também são considerados como ferramentas dessas estratégias. O site da empresa deve ser otimizado para aparecer quando as pessoas pesquisarem a marca ou setor online. A empresa também pode pagar

para exibir anúncios de sua empresa nos resultados de pesquisa.

Outra ferramenta importante para o marketing digital é a mídia social. Diferentes redes sociais têm diferentes grupos-alvo e objetivos. Segundo Marques (2017) as empresas usam as mídias sociais para atendimento ao cliente, recomendações e avaliações, portanto, a empresa deve se certificar de estar presente nas redes que seus clientes usam. Coloque anúncios nas redes onde deseja alcançar novos leads.

Marques (2022) descreve que o uso de E-mail é outra ferramenta que pode não ser tão moderno quanto a mídia social, mas o marketing por email ainda é uma forma muito eficaz de contatar leads e convertê-los em clientes pagantes. A indústria de marketing digital está cada vez mais focada em usuários móveis. Dessa forma a empresa deve se certificar de que seu site tenha uma boa aparência e funcione bem para navegadores móveis. Considere criar um aplicativo para os produtos ou serviços.

Marketing de conteúdo. Grande parte do marketing digital concentra-se no marketing de conteúdo. Isso significa fornecer conteúdo útil e divertido que torne as pessoas fiéis à empresa, mesmo antes de decidirem comprar.

4. METODOLOGIA

Inicialmente a prática realizada no projeto foi a observação, análise e identificação das características e atual situação do ambiente interno e externo da empresa. Os dados coletados nessa primeira etapa foram analisados e sumarizados com base no método da ferramenta da Análise SWOT. De acordo com Hofrichter (2017) a ferramenta de análise SWOT significa Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. Uma análise SWOT é uma estrutura para ajudar a avaliar e entender as forças internas e externas que podem criar oportunidades ou riscos para uma organização.

Através dos resultados obtidos na análise SWOT foi possível identificar as fraquezas da empresa estudada. Dessa forma, a área enfraquecida da empresa foi a de marketing, em especial ao relacionado no ambiente digital, sendo verificado que a empresa não possui engajamento nas mídias sociais. Esse contexto, é preocupante para as estratégias de crescimento e captação de novos clientes. A utilização ativa das mídias sociais é uma estratégia de marketing necessária atualmente para que as empresas aumentem sua visibilidade. Isso porque com mais da metade da população mundial usando mídias sociais, elas se tornam um lugar natural para alcançar clientes em potencial novos e altamente direcionados.

Diante disso, foi desenvolvido um projeto de consultoria, com o desenvolvimento de estratégias e um plano de ação para que sejam seguidos pela empresa, como forma de solução da problemática relacionado ao marketing digital da organização. Nesse contexto, foi definido os objetivos principais do projeto de consultoria, os quais foram: elaborar um plano de otimização das mídias sociais para a empresa em análise; apresentar uma oportunidade de crescimento das mídias sociais na empresa e efetivar o plano de otimização das mídias sociais com o objetivo de alcançar novos clientes.

5. RESULTADOS ENCONTRADOS

Ao analisar os resultados da análise SOWT feita na empresa, Quadro 1. foi possível identificar que a mesma possui suas mídias sociais pouco engajadas.

Quadro 1 Resultados da análise SWOT.

		FORÇAS	FRAQUEZAS
ASPECTOS INTERNOS		<ul style="list-style-type: none"> • Climatização do ambiente excelente. • Ótima localização da empresa. • Gestão estratégica adequada. • Excelente portfólio de produtos e serviços. • Máquinas, equipamentos e sistema de produção de ótima qualidade. • Ótima comunicação entre os setores. • Excelente administração de contas a pagar, contas a receber e fluxo de caixa. • Ótimo conhecimento do mercado e de seus concorrentes. • A identificação dos funcionários é ótima. • Excelente sistema de garantia da qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> • A empresa não possui estacionamento, sendo péssimo para clientes, visitantes e funcionários. • Mídias sociais pouco engajadas. • Pouca acessibilidade para deficientes e pessoas com mobilidade reduzida. • Falta de apresentação das missões, visão e valores. • Empresa não possui organograma formalizado. • Melhoria em relação as remunerações. • Buscar novos métodos para instalação de segurança. • Podendo melhorar na exposição das missões, visão e valores da empresa. • Apresentação de seu organograma para seus funcionários
		OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
ASPECTOS EXTERNOS		<ul style="list-style-type: none"> • Novos processos tecnológicos. Abranger novas parcerias. • Melhoria de produtos e serviços. • Disponibilidade de estacionamento para clientes. • Melhoria da acessibilidade a empresa. • Nova estratégia de melhoria no pós-venda e a satisfação dos clientes. • Disponibilização de cursos qualificáveis para seus colaboradores. • Busca de novos clientes. • Aumento do consumo dos produtos e serviços. • Mudanças na política econômica do governo. • Implementação de novas perspectivas de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Novos e melhores concorrentes. • Roubo de dados. • Perca de contratos. • Forte concorrência de outras empresas. • Remuneração não compatível se torna uma ameaça. • Aumento do número de concorrentes. • Falta de espaço para a expansão. • Economia em crise. • Alta taxa de juros.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Diante dos resultados apresentados no Quadro 1, se faz necessário ter um planejamento detalhado de sua estratégia a ser adotada para que fosse possível alcançar novos públicos e assim podendo atrair novos clientes, abrangendo suas vendas, melhorando o posicionamento da empresa e suas vantagens competitivas. Um ponto a ser evidenciado é que uma estratégia de marketing nas mídias sociais exige um prazo de maturação, e por isso é considerada uma ação de médio e longo prazo, já que relacionamentos não são criados de forma instantânea.

Nos últimos tempos, segundo Marques (2022) as mídias sociais têm sido umas das principais ferramentas do marketing, a tendência de aproximação do consumidor e criação de laços de relacionamento no marketing digital moderno, encontrou nas redes sociais o canal ideal para criação desses pontos de contato.

Por isso, é importante que a empresa do estudo de caso se conscientize dessa diferença e se adapte a essa nova realidade, para que possam usar o marketing nas redes sociais de forma a gerar resultados reais em termos de conversões ou exposição da marca.

Pois, de acordo com Faustino (2019) um dos maiores pontos positivos do marketing é a melhoria do relacionamento com o cliente, promover a maior confiança no planejamento das ações com sua equipe, o melhor custo-benefício para a execução, alto engajamento com o público, fácil segmentação de público, maior precisão de dados e resultados, diante disso também existem seus pontos negativos como: alto investimento; dificuldade de mensurar os resultados; dificuldade de segmentação; limitação geográfica; pouca acessibilidade na comunicação entre empresa e consumidor.

6. PROPOSTA DE MELHORIA

De acordo com Marques (2022), as mídias sociais se tornaram protagonistas na estratégia das empresas. É certo de que não existe um momento específico em que as empresas passaram a enxergar as redes como um potencial para aumentar as vendas, trata-se na verdade de uma demanda inerente ao mercado de negócios atual. E hoje em dia, a competência de usar as mídias e redes sociais como parte do modelo de negócio e não apenas como uma ferramenta de comunicação, é fundamental para o futuro de uma empresa.

Nesse contexto a questão de estudo que se propõe é como otimizar o engajamento das mídias sociais para a empresa. Para essa proposta de solução foi definido como objetivo geral: Aumentar o engajamento das mídias sociais para a empresa.

7. PLANO DE AÇÃO

Para dar continuidade na melhoria do desempenho da gestão do marketing digital da empresa, é necessário estabelecer três metas específicas. São elas:

- Meta 1: Elaborar um plano de otimização das mídias sociais para a empresa em análise.
- Meta 2: Apresentar uma oportunidade de crescimento das mídias sociais na empresa.
- Meta 3: Efetivar o plano de otimização das mídias sociais com o objetivo de alcançar novos clientes.

Dessa forma, o quadro 2 apresenta o plano de ação baseado na ferramenta 5w2H. Que de acordo com Silva e Domingues (2019) o 5W2H é uma das ferramentas utilizadas pelas empresas que possuem vantagem competitiva. Assim, utilizá-la, junto com outras estratégias, é uma ótima forma de promover uma cultura de melhoria contínua e tomar decisões mais assertivas.

Quadro 1 Resultados da análise SWOT.

Origem da ação (Why?)	O que fazer / Objetivo (What?)	Como / Método (How?)	Quando? Prazo (When?)	Quem / Responsável (Who?)	Onde / Local (Where?)	Quanto? Despesa (How much?)
Ação 1.1 Avaliar os métodos de marketing aplicados na empresa	Fazer uma pesquisa do marketing digital utilizado na empresa atualmente	Por meio de entrevistas realizadas junto aos colaboradores	25/10/24 05/11/24	Gestor de Recursos Humanos	Empresa	Sem valor financeiro diretamente agregado
Ação 1.2 Identificar as necessidades do público alvo	Formular um modelo de trabalho direcionado a publicação de promoções nas mídias de divulgação	Avaliando mercadologicamente e adequando a atual situação da empresa com as necessidades do mercado	25/10/24 05/11/24	Gestor Administrativo	Empresa	Sem valor financeiro diretamente agregado
Ação 1.3 Ampliar o alcance da empresa na prospecção de novos clientes	Propor um projeto de fidelização para os clientes em potencial	Com a utilização de promoções em lançamentos de novos produtos	25/10/24 05/11/24	Gestor Financeiro	Empresa	R\$500,0
Ação 1.4 Terceirizar serviço de gerenciamento das mídias	Realizar pesquisa de mercado com empresas de gestão de mídias sociais	Através de buscas on-line ou presenciais	10/12/24 31/12/24	Analista de Recursos Humanos	Empresa	R\$1.500,0 mensal
Ação 1.5 Preparar conteúdo a serem melhorados e publicados	Publicar novos conteúdos e promoções	Por uma empresa especializada	10/12/24 31/12/24	Gestor de Marketing	Empresa	Sem valor financeiro diretamente agregado
Ação 1.6 Ampliar o engajamento das mídias sociais	Buscar mais visibilidades com conteúdo que atraiam o público alvo	Aprimorando site da empresa de acordo com as novas atualizações	10/12/24 31/12/24	Gestor de Mídia	Empresa	Sem valor financeiro diretamente agregado

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Diante do plano de ação esta pesquisa promove a melhoria das mídias sociais para que, para que a empresa tenha um alcance de público maior. Visto que, a empresa já possui seu departamento de Marketing, porém, é necessário uma melhoria e total interesse da alta administração da empresa, sendo assim teremos um retorno melhor do que já possui no momento.

8. RESULTADOS ALCANÇADOS

Os resultados obtidos se direcionaram ao desenvolvimento do marketing digital da empresa. Visto que o planejamento das ações foi implantado com intuito de otimização do engajamento das mídias sociais. A realização dos procedimentos permitiu que a empresa atingisse o objetivo específico por meio de uma série de atividades de marketing online realizados, mas mídias sociais, de acordo com o plano de ação.

Foi obtido melhoria na identidade visual da empresa nas redes sociais, com melhor empenho das postagens. Ou seja, foi obtido a curto prazo resultados relacionados a otimização de conteúdo que inclui todo o conteúdo que a empresa publica, incluindo vídeos, postagens em gerais. Dessa forma, com determinadas ferramentas das próprias plataformas, foi possível identificar e analisar de diferentes o fornecimento de dados e insights valiosos. Essas informações permitiram identificar melhorias nas estratégias digitais atuais e futuras. Como o aumento de visualizações no perfil, aumento de curtidas nas propagandas e ganho de seguidores.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do desenvolvimento desta pesquisa foi possível identificar que a empresa estudo de caso apresentou problemáticas quanto aos recursos voltados ao marketing digital. O que poderia estar afetando o aumento de lucros e capacitação de clientes da empresa. Além disso a deficiência da gestão do marketing da empresa também afeta a efetivação dos clientes, visto que através desta ferramenta é possível estabelecer um relacionamento próximo com os clientes.

Dessa forma, foi realizado uma proposta de ação para otimizar e melhorar a gestão do marketing digital da empresa, sendo desenvolvidas ações que podem ser seguidos pela empresa.

REFERÊNCIAS

- [1] FAUSTINO, Paulo. **Marketing Digital na Prática: Como criar do zero uma estratégia de marketing digital para promover negócios ou produtos**. DVS Editora, 2019.
- [2] HOFRICHTER, Markus. **Análise SWOT: Quando usar e como fazer**. Simplíssimo Livros Ltda, 2017.
- [3] JUNIOR, Damião Jose Silva; HUZAR, Valeria. Marketing digital. **Administração**, p. 12-12, 2020. LUQUE, Fernando Viteri; LOZANO, Luis Alemán Herrera; QUIROZ, Antonio Fernando Bazurto. Importancia de las técnicas del marketing digital. **RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento**, v. 2, n. 1, p. 764-783, 2018.
- [4] MARQUES, Vasco. **Marketing digital 360**. Leya, 2018. MARQUES, Vasco. **Marketing Digital de A a Z**. Digital 360, 2022. SELMAN, Habyb. **Marketing digital**. Ibukku, 2017.
- [5] SILVA, Jaime Garcia; DOMINGUES, Homero. **ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL**
- [6] **APLICADAS EM UMA PEQUENA EMPRESA: o caso da Loja do Patrocínio**. 2019. Trabalho de conclusão de curso.
- [7] SOMALO, Nacho. **Marketing digital que funciona**. Editorial Almuzara, 2017.
- [8] TORRES, Claudio. **A bíblia do marketing digital: tudo o que você queria saber sobre marketing e publicidade na internet e não tinha a quem perguntar**. Novatec Editora, 2018.

Capítulo 4

Programa de conscientização no uso do EPI: estudo de caso em uma empresa do polo de duas rodas

Maria Heloisa da Costa Farias

Paula Vicência da Costa Barbosa

Vitória Fernanda de Souza S. Oliveira

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: No artigo "Programa de Conscientização sobre o Uso de EPIs", as autoras enfatizam a importância do uso correto do Equipamento de Proteção Individual (EPI) com o propósito de conscientizar os colaboradores e reduzir os custos para as empresas. O texto aborda o uso inadequado do equipamento em uma empresa do polo de Duas Rodas, bem como a incidência de acidentes decorrentes do uso incorreto e da falta de monitoramento por parte dos supervisores. Ademais, são apresentadas abordagens coerentes para o uso adequado e soluções visando orientar os colaboradores quanto ao uso correto do EPI, a fim de promover um desempenho mais satisfatório no que tange à redução de acidentes, além de aprimorar a supervisão, proporcionando assim um ambiente seguro e adequado para os colaboradores. Vale ressaltar que o uso correto dos EPIs não apenas contribui para a redução de acidentes, mas também visa resguardar a própria segurança e integridade física dos colaboradores.

Palavras-chave: Equipamento de proteção individual. Conscientização. Segurança no trabalho.

1. INTRODUÇÃO

O estudo realizado pela equipe, busca conscientizar o público quanto o Programa de Conscientização no uso de EPIs em uma empresa do polo de duas rodas. A inadequação no uso dos EPIs é a motivação para a realização deste estudo, uma vez que ainda observamos muitas empresas lidando com acidentes de trabalho. Ressaltamos que é obrigação da própria empresa fornecer, treinar e fiscalizar a utilização dos EPIs.

Os profissionais da área de Saúde e Segurança do Trabalho têm a responsabilidade de garantir que os trabalhadores façam o uso adequado dos equipamentos de proteção individual, orientando quanto à forma correta de utilizá-los durante todo o expediente de trabalho, seguindo as orientações profissionais. Por sua vez, incentivando os funcionários a zelarem por seu próprio bem-estar e segurança.

O problema dos acidentes de trabalho está relacionado à falta de supervisão nos turnos, o que ocorre frequentemente no terceiro turno das empresas, e também à falta de ética por parte dos colaboradores, que utilizam os equipamentos de forma incorreta devido à falta de treinamento. Isso se torna o foco central de nosso estudo, uma vez que a empresa visitada obteve ocorrências por falta de EPIs, deixando de cumprir as normas de segurança e, assim, aumentando os riscos de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

O uso adequado dos EPIs é fundamental para garantir a saúde e a proteção do trabalhador, evitando problemas dentro da empresa. Atualmente, as empresas adotam medidas para a segurança dentro das organizações, buscando preservar a saúde, integridade e bem-estar dos colaboradores. Elas se preocupam em conscientizar sobre a importância do uso correto dos EPIs.

Este estudo tem como objetivo apresentar e demonstrar a importância do uso dos equipamentos de proteção individual, abordando as consequências geradas pela falta do uso correto dos EPIs.

O estudo foi conduzido em uma indústria de polo de duas rodas, localizada na cidade de Manaus, região Norte do Brasil. Manaus é uma cidade de grande relevância industrial, abrigando diversas empresas dos setores de polos de duas rodas. A escolha desse local para o estudo de caso permitiu uma compreensão mais ampla e representativa das percepções dos funcionários sobre a conscientização do uso de EPIs, refletindo as realidades causadas pelo uso inadequado e as consequências geradas para os funcionários e a indústria.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O uso correto dos equipamentos de proteção individual (EPI) é de suma importância para a segurança no ambiente de trabalho, prevenindo possíveis acidentes e mantendo a saúde dos trabalhadores.

A empresa é obrigada a fornecer aos empregados, gratuitamente, equipamento de proteção individual adequado ao risco e em perfeito estado de conservação e funcionamento sempre que as medidas de ordem geral não ofereçam completa proteção contra os riscos de acidentes e danos à saúde dos empregados. (CLT, Art. 166)

De acordo com Gonçalves e Melo (2020), o empregador tem o dever e a responsabilidade de treinar e aplicar métodos para garantir que os profissionais façam o uso adequado dos equipamentos de proteção individual (EPI).

Para que a empresa obtenha uma cultura de segurança saudável, é imprescindível que sejam aplicados métodos que ajudem a prevenção de riscos causados pela falta de conscientização dos funcionários. Métodos como treinamentos, realização de palestras e fiscalização são essenciais e precisam ser aplicados com constância.

É dever da empresa aplicar treinamentos para promover a conscientização sobre o uso de EPIs. Esses treinamentos devem ser realizados periodicamente e incluir instruções sobre a correta utilização específica de cada equipamento. A norma também prevê que cabe ao empregador informar aos trabalhadores sobre os riscos do desuso dos equipamentos de proteção individual. (2023; NR 6)

É fundamental que ocorra uma troca entre os dois lados, entre empregador e empregado, onde cada um cumpra as normas estabelecidas para a diminuição de riscos que podem causar acidentes ou doenças ocupacionais. Para a empresa, pode haver custos em caso de afastamentos e multas; além disso, pode afetar sua credibilidade no mercado, transmitindo menos confiança e demonstrando que não zela pela saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Segundo a norma regulamentadora nº 6 (NR 6), é dever dos empregados usar o EPI apenas para o fim a que se destina, responsabilizar-se pelo cuidado e manutenção, comunicar ao empregador quaisquer alterações que o tornem inapropriado para o uso, e cumprir a decisão do empregador quanto ao uso adequado.

Quanto ao empregador, cabe a ele exigir a utilização do EPI através de fiscalização, responsabilizar-se pela higienização e manutenção periódica, substituir imediatamente quando danificado ou extraviado, e comunicar ao órgão de âmbito nacional competente em matéria de segurança e saúde no trabalho quaisquer irregularidades observadas (2023; NR 6).

Com base em nossas pesquisas podemos ressaltar a importância da conscientização do uso de Equipamentos de proteção individual para as organizações e seus funcionários, enfatizando que a prática correta é essencial para promover uma cultura de segurança na empresa e minimizar os riscos de lesões e acidentes no ambiente de trabalho.

3. METODOLOGIA

O objetivo da realização desses estudos na empresa é conscientizar tanto os funcionários quanto a própria empresa. É de suma importância abordar as consequências do uso inadequado dos EPIs, para deixar claro que a prevenção contra riscos nas empresas é possível, e que cabe ao colaborador ter consciência de que ao utilizar os EPIs, os riscos são significativamente reduzidos, evitando assim acidentes de trabalho e problemas relacionados à saúde ocupacional.

Conduziu-se uma pesquisa interna na empresa com o intuito de abordar os aspectos relacionados à utilização de equipamentos de proteção individual. Entrevistas e questionários foram realizados nos três turnos, revelando que o índice de uso inadequado dos equipamentos foi mais pronunciado no terceiro turno, em decorrência da escassez de supervisão. Sugerimos, portanto, a implementação de reforços no incentivo, por meio de programas e palestras destinados à conscientização sobre a correta utilização dos equipamentos de proteção individual.

O programa de conscientização foi desenvolvido em uma indústria do segmento de motocicletas com o objetivo de promover o uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). A metodologia incluiu uma pesquisa sobre o uso inadequado dos equipamentos de proteção pelos colaboradores do terceiro turno. Este estudo foi conduzido internamente na empresa, em resposta ao alto número de afastamentos entre os colaboradores deste turno. Espera-se que essa iniciativa aumente a conscientização dos colaboradores em relação ao uso adequado dos EPIs e promova um ambiente de trabalho mais seguro.

4. ESTUDO DE CASO

A empresa selecionada para este estudo está localizada na cidade de Manaus, uma das principais metrópoles industriais do Brasil. Trata-se de uma indústria do setor de polo de duas rotas. É uma empresa reconhecida, por ser uma das maiores fornecedoras de motocicletas, tendo como visão a durabilidade, qualidade e segurança.

A empresa tem em torno de 200 funcionários como um todo e na linha de produção temos em torno de 130, onde ocorre uma quantidade significativa de acidentes de trabalho por uso inadequado dos EPIs, principalmente no terceiro turno.

Recentemente, a empresa enfrentou uma situação em que um colaborador, ao desempenhar suas funções, não se preocupou em utilizar o EPI corretamente. Ao cortar uma lâmina, esta lâmina se soltou e causou um corte próximo aos olhos. A preocupação central em relação a esse acidente foi a falta de preparação dos colaboradores da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA e a falta de supervisão direta, especialmente por se tratar do terceiro turno.

4.1. ANÁLISE SWOT

A **Análise SWOT** é uma ferramenta utilizada para fazer análise ambiental, sendo a base da gestão e do planejamento estratégico numa empresa ou instituição. Os termos utilizados são: Strengths (Forças), Weaknesses (Fraquezas), Opportunities (Oportunidades) e Threats (Ameaças) que consiste em uma ferramenta de análise bastante popular no âmbito empresarial.

Quadro 01. Análise SWOT

FORÇAS	FRAQUEZAS
Reconhecimento no mercado Localização estratégica Visão focada na durabilidade, qualidade e segurança Número eficaz de funcionários	Falta de fiscalização no 2 e 3 turnos Falta de conscientização dos funcionários Falha na comunicação entre líderes e liderados Ausência de treinamentos para os funcionários
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
Implementação de treinamentos de segurança Automatização de processos Expansão para novos mercados Oportunidades para novos supervisores	Acidentes de trabalho A baixa demanda por falta de funcionários Falta de supervisão no terceiro turno Concorrência acirrada

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Em um ambiente de trabalho, a fiscalização do uso de EPIs é essencial. A aplicação da análise SWOT pode fornecer informações claras que ajudam a identificar áreas de melhoria e a implementar as mudanças necessárias. Abaixo, exploraremos como essa ferramenta pode ser aplicada nas quatro problemáticas que podem surgir na empresa.

- **Falta de fiscalização no 2 e 3 turnos:** A ausência de uma fiscalização eficaz pode gerar o mau uso dos equipamentos de proteção individual (EPI). Consequentemente, isso faz com que os funcionários não tenham o hábito de cumprir e respeitar os protocolos de segurança da empresa, aumentando o risco de acidentes no período em que existe a falta de fiscalização devida.
- **Falta de conscientização dos funcionários:** A falta de conscientização pode ocasionar o aumento de negligências no uso de EPIs, resultando em falhas de segurança no ambiente de trabalho dos funcionários. Podendo ocorrer acidentes que tenham como consequência altos custos para a empresa, como afastamentos e tratamentos de fisioterapia ou terapia.
- **Ausência de treinamentos para os funcionários:** A ausência de treinamentos adequados para os funcionários leva a empresa a ter uma cultura de insegurança, comprometendo a saúde e o bem-estar dos trabalhadores que precisam manusear os equipamentos de proteção individual (EPI) diariamente em seu ambiente de trabalho. Portanto, isso pode afetar não somente os trabalhadores, mas também a imagem da empresa, que pode ser reconhecida externamente como uma empresa que negligencia a saúde de seus funcionários.
- **Falha na comunicação entre líderes e liderados:** A falta de uma comunicação assertiva entre o líder e seus liderados pode resultar em funcionários que não têm interesse em utilizar os equipamentos de proteção individual (EPI) de maneira correta, seja por falta de uma fiscalização mais rigorosa, seja pela falta de conhecimento sobre os riscos que o desuso ou descaso desses equipamentos pode causar.

4.2. 5W2H

O método 5W2H é conhecido como uma ferramenta de controle de qualidade, amplamente utilizada por profissionais de diversas áreas. Ele é empregado como uma forma mais eficiente de solucionar problemas e constitui uma estrutura que auxilia na definição de objetivos e no planejamento dos próximos passos.

Quadro 02. 5W2H

O QUÊ	POR QUÊ	ONDE	QUANDO	QUEM	COMO	QUANTO
Falta de fiscalização no 3º turno	A ausência de uma fiscalização adequada leva ao aumento do risco de acidentes.	Produção	Início 15/02/2024 Fim 15/03/2024	Técnico de segurança	Aplicar uma fiscalização mais constante e intensa com rondas em todos os turnos para verificar se todos estão usando corretamente seus EPIs.	Sem valor diretamente agregado.
Falta de conscientização dos funcionários.	Devido à falta de conscientização dos funcionários sobre o uso correto dos equipamentos de proteção individual (EPI), o ambiente de trabalho acaba se tornando inseguro para a saúde e o bem-estar do trabalhador, podendo causar problemas para o funcionário e para a empresa.	Produção	Início 15/02/2024 Fim 15/03/2024	Supervisor	Promover palestras, campanhas e expor cartazes na empresa que enfatizem a importância do uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e conscientizar os novos funcionários desde a integração sobre os protocolos de segurança da empresa.	R\$1.200,00 Palestras de conscientização terceirizadas
Ausência de treinamentos para os funcionários	Devido à falta de treinamentos dos membros da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes) e dos colaboradores, se torna ainda maior o risco de lesões e acidentes. Diante disso, caso aconteça algum acidente, a falta de preparo para lidar com a situação pode resultar em piores consequências.	Produção	Início 15/02/2024 Fim 15/03/2024	Técnico de segurança	Criar um programa de treinamento eficaz, fazer simulações de emergências com os colaboradores, instruir de maneira correta o uso de cada EPI específico.	R\$600,00 Treinamentos de capacitação terceirizados
Falha na comunicação entre o supervisor e seus subordinados	A ausência de uma comunicação eficaz entre o supervisor e seus subordinados pode dificultar a transmissão de informação e resultar em negligência por parte dos funcionários, tornando o ambiente de trabalho um lugar inseguro.	Produção	Início 15/02/2024 Fim 15/03/2024	Supervisor	Realizar palestras, entregar e reter feedback por meios de canais como reuniões periódicas e debates.	R\$1.200,00 Palestras de conscientização terceirizadas

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

A fiscalização realizada pelo técnico de segurança desempenha um papel fundamental na redução de acidentes e no desenvolvimentos de hábitos seguros entre os funcionários. A intensificação das rondas durante o 3º turno é essencial, pois incentiva os funcionários a se responsabilizarem e a utilizarem corretamente os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). Essas ações não apenas garantem a proteção e a segurança no

ambiente de trabalho, mas também ajudam a evitar incidentes, criando um ambiente mais seguro e controlado.

Para resolver problemas relacionados à falta de conscientização dos funcionários sobre o uso de EPIs, é fundamental promover palestras, campanhas e exposição de cartazes que enfatizem a importância desses equipamentos. Palestras conduzidas por especialistas externos podem oferecer uma abordagem esclarecedora e diferente aos funcionários sobre a correta utilização dos EPIs. Além disso, campanhas contínuas e cartazes ajudam a reforçar regularmente os deveres individuais de segurança.

Além da fiscalização, os treinamentos implementados pelas empresas ajudam a prevenir riscos e acidentes, tendo em vista que a simulação de emergência é um dos fatores mais importantes e essenciais, porque ajuda os funcionários a saber o que fazer na hora do acidente e como lidar com a situação em si, dessa forma ajuda no preparo do colaborador. Adotar esse tipo de conscientização promove melhorias na saúde e no bem-estar dos funcionários, e projeta uma imagem positiva para a empresa, que demonstra preocupação com a prevenção de riscos à saúde de seus colaboradores.

A eficiência em promover conscientização por meio de fiscalização, reuniões periódicas, debates e palestras, gera uma comunicação eficaz, destacando o comprometimento da empresa com seu capital humano. Ao realizar essa análise, abordamos diversas maneiras de cultivar um ambiente de trabalho positivo, mostrando que, apesar dos riscos inerentes às atividades laborais, também existem meios de prevenção por meio do uso adequado de EPIs.

5. PLANEJAMENTO DA PROPOSTA

Elaboramos um plano para a empresa devido à ausência de supervisão nos turnos da tarde e noite. Percebemos a necessidade de promover o uso adequado dos equipamentos de proteção individual (EPIs) como forma de reduzir os acidentes nas instalações da empresa.

Foi realizado um levantamento dentro da empresa, no qual uma ronda foi conduzida em conjunto com o técnico de segurança para explicar os procedimentos da empresa e ressaltar a importância dos EPIs. O técnico de segurança enfatizou que durante o treinamento de integração, são abordados e explicados os protocolos para o uso de EPIs, além de ressaltar que cada colaborador na linha de produção possui seu próprio padrão de serviço (PS). É salientado que cada colaborador deve aderir estritamente ao seu PS designado, sem desempenhar funções alheias. Adicionalmente, patrulhas são realizadas pela empresa para verificar a correta utilização dos EPIs, e é feita a realização de reuniões e debates sobre o tema.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com base nas informações coletadas dentro do polo de duas rodas, organizamos em um quadro ilustrativo para a melhor explanação dos resultados, buscando relatar quais EPIs são usados pelos funcionários da empresa, e qual a sua importância quanto ao uso.

De acordo com a norma NR 6, conforme classificação estabelecida na Portaria SIT nº 787, de 29 de novembro de 2018, é norma especial, posto que regulamenta a execução do trabalho com uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), sem estar condicionada a setores ou atividades econômicas específicas.

Os principais EPIs utilizados na indústria do polo de duas rodas incluem:

EPIs	PARA QUE SERVE:
Chapéu de segurança	Protegem a cabeça contra impactos.
Óculos de proteção	Protegem os olhos contra partículas e substâncias químicas.
Luvas	Protegem as mãos contra cortes, abrasões e substâncias químicas
Calçados de segurança	Oferecem proteção aos pés contra objetos pesados e perfurações.
Vestimentas resistentes	Protegem o corpo contra riscos mecânicos e térmicos.
Protetores auditivos	Protegem contra ruídos elevados e contínuos.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base no estudo realizado, observa-se que foram conduzidas pesquisas relacionadas à importância do uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), enfatizando as negligências ocorridas durante o segundo e terceiro turno. O objetivo foi conscientizar sobre os riscos enfrentados pelos profissionais que trabalham diretamente com o uso dos EPIs, buscando assim soluções e formas de prevenção.

No artigo, foram desenvolvidas soluções para os problemas que as empresas podem enfrentar, utilizando ferramentas da qualidade como a Análise SWOT e o 5W2H, demonstrando maneiras de prevenir e solucionar a negligência que ainda ocorre dentro das empresas. Com base nessas informações, fica evidente que muitas empresas podem reduzir os riscos de acidentes ao utilizar as ferramentas necessárias, promover palestras de conscientização e reforçar a ética profissional dentro da empresa.

Busca-se através deste artigo apresentar propostas e soluções, a fim de que outras empresas possam a partir do presente estudo, contribuir de maneira positiva para amenizar o problema enfrentado pela empresa no polo de duas rodas, no qual observa-se à falta de supervisão e atenção por parte dos funcionários.

REFERÊNCIAS

- [1] MIZAEL, L.M. A Importância do uso de Equipamentos de Proteção Individual no Ambiente de Trabalho. 28 f. Monografia de Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Anhanguera de Campinas. SP, 2022.
- [2] GONÇALVES, A.N.M; MELO, A.G.C.C. Um estudo sobre a importância do uso de equipamentos de proteção individual no trabalho. 11 f. Trabalho de conclusão de curso. Formação Técnica de Nível Médio em Administração. Etec Doutor Renato Cordeiro, Centro Paula Souza, Birigui. SP, 2020.
- [3] SOUZA, L.C. A importância do uso de EPI na prevenção de acidentes. Revista Braz Cubas, v.9, n.2, p.1-16, 2020.

Capítulo 5

A gestão do estresse nas organizações no contexto home office empresa de TI

Heloisa Helena Ribeiro da Costa

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: Durante a pandemia do COVID-19 trabalhar na modalidade home office surge como uma estratégia das empresas para se manterem em operação e assegurar a saúde dos trabalhadores seguindo as recomendações de saúde. O objetivo deste trabalho é analisar os impactos do trabalho home office à saúde mental de funcionários, em sua maioria surpreendidos com a súbita alteração de rotina e com o isolamento social, que tornou o lar, antes destinado ao repouso agora compartilhada com atividades profissionais. A partir da revisão da literatura sobre conceitos de Chiavenato (2009) Matos e Almeida (2007) entre outros foi desenvolvida uma pesquisa em uma empresa situada em Manaus visando avaliar o nível de estresse no ambiente corporativo em cada setor da empresa. Os resultados apontam que 90% dos colaboradores sofrem estresse e até se adoentam pelo estresse no ambiente corporativo.

Palavras-chave: Home office; Saúde mental; saúde do trabalhador- TI.

1. INTRODUÇÃO

O estresse no trabalho é uma condição que pode estar ligado a diversos fatores, tais como; descentro de informações, problemas com prioridades de tarefas, metas irreais, mudanças de prazos, liderança confusas e etc. De acordo com a pesquisa do instituto de psicologia de Stress (2012) com 1.195 dos brasileiros com idade entre 18 a 75 anos, identificou que 34%, dos entrevistados indicam que percebem seu nível de estresse está extremo de 8 a 10%. Todos esses aspectos estão diretamente relacionados à qualidade de vida do ser humano e suas motivações que reflete diretamente e indiretamente ao invés individuais e globais de produtividade.

Neste contexto, o stress é um empecilho para as empresas, onde afeta o desempenho dos funcionários em suas atividades, reduzindo sua produtividade, sua eficiência, tornando-se desmotivado e sem interesse pelo seu trabalho transformando sua relação com a empresa desagradável. Além do ambiente organizacional, o funcionário leva este estresse para seu ambiente familiar e social, desestabilizando sua relação com todos ao seu redor. A partir disto, a saúde mental desses trabalhadores, sofre alterações psicológicas desencadeadas por vários fatores e que trazem consequências graves.

O estresse está se tornando um problema cada vez maior nas organizações, provavelmente, em decorrência da gradativa complexidade do trabalho, que envolve um aumento na velocidade das transformações e da carga de trabalho, além das incertezas provocadas pelas mudanças e a preocupação com o futuro (CHIAVENATO, 2021).

Devido à necessidade de distanciamento social, as empresas adotaram o *home office* a fim de dar continuidade aos seus processos de trabalho. Entretanto, essa forma de trabalho tem impactado na saúde do trabalhador e desencadeado alguns transtornos, como o estresse. Sabe-se que 62% dos profissionais que se encontram naquela modalidade de trabalho estão estressados e mais ansiosos do que em ambiente corporativo tradicional e que 68% destes extrapolam a jornada de trabalho diária, chegando a trabalhar 4 horas a mais além do estipulado (LINKEDIN, 2020).

De acordo com Marques (2018), um trabalhador que está sofrendo com o estresse no trabalho acaba afetando não só seu rendimento profissional, como principalmente a sua saúde e, conseqüentemente, diminui sua qualidade de vida.

2. CARACTERIZAÇÃO DE EMPRESA

A empresa de TI, nasceu com o objetivo de levar a modernização tecnológica para empresas e instituições públicas, facilitando a adoção de tecnologias avançadas e promovendo uma gestão eficiente e inovadora. Em meio à necessidade urgente de melhoria nos processos administrativos e operacionais dessas organizações, a empresa surge como uma opção de parceiro integrador de soluções tecnológicas de colaboração, produtividade, videoconferência e comunicação unificada. Provendo assim, uma relação de confiança e crescimento com seus clientes e fornecedores.

Missão: Empoderar organizações públicas e privadas com soluções tecnológicas de ponta, promovendo uma gestão eficiente, segura e transparente, que potencialize a inovação e melhore a qualidade serviços prestados à sociedade.

Visão: Ser referência nacional em transformação digital, tornando nossas soluções tecnológicas a base de uma administração moderna e ágil, impactando positivamente a sociedade ao criar um ambiente mais conectado e eficiente.

Valores: inovação, Integridade, Comprometimento, Responsabilidade Social, Excelência

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. QUANDO O ESTRESSE NO TRABALHO SURGE

Surge de muitas ineficiências, competição excessiva, falta de liderança, etc., quando soldado. Estas razões são exemplos importantes de stress no trabalho. Acções laborais e salários que não são apropriados para o trabalho também aumentarão o stress no trabalho. É triste de novo Pessoas que convivem com isso.os sintomas de estresse no trabalho incluem: dor intensa; Estresse no trabalho e esgotamento: qual a relação? Simplificando, a síndrome de burnout é uma doença psicológica caracterizada por sintomas de fadiga, estresse e esgotamento físico decorrentes de situações estressantes no ambiente corporativo, onde o esgotamento leva ao estresse excessivo.

É importante que o RH sempre entenda o dia a dia dos funcionarios da empresa para que eles não exijam muito e horários de trabalho ruins causando estresse entre os colaboradores. Além disso, é importante que os departamentos de RH reconheçam sinais de estresse no local de trabalho para que os problemas dos funcionários não se transformem em reclamações de todo o grupo e a saúde geral da economia seja mantida.

Estresse no trabalho: O estresse é um problema crescente que requer atenção devido aos seus custos para indivíduos, instituições e funcionários (DINI, 2013). Hans Selye (1959) foi um médico e químico que foi o primeiro a estudar o estresse, mas no contexto médico ele definiu o estresse como o grau de deformação que uma estrutura sofre quando o estresse ocorre. Como mencionamos acima, de acordo com esta palavra, o estresse é denominado o processo de eventos que ocorrem quando o corpo se depara com uma situação que exige esforço de adaptação. Selye (1959) nomeou esse grupo de adaptação inespecífico como Síndrome de Adaptação Geral (SGA).

O esgotamento profissional é um fenômeno único de estresse que se refere ao processo de estresse, emoções negativas e frustração na autorrealização. No estágio final do burnout, a pessoa duvida de sua capacidade de realizar um bom trabalho, os funcionários vivenciam uma sensação de aprendizado inesperado e estão convencidos de que seus esforços são em vão (MCHANE; GLINOW, 2013).

Nesse caso ocorre a síndrome de burnout (SB) ou síndrome de burnout. Este é um trabalho estressante que pode afetar os profissionais. É caracterizada por conflitos, cujos principais sintomas são o estresse excessivo no trabalho e a responsabilidade constante (KESTENBERG, 2018) Segundo pesquisa da rede social com perfil profissional LinkedIn, o estresse no trabalho em casa é superior a 10%, já que ficar em casa é o norma, pessoas na faixa dos 60 anos ficam estressadas ou ansiosas com o trabalho.

Tem uma estrutura. A pesquisa mostra também que mais de 70 por cento dos profissionais acreditam que a propagação do vírus afetou o seu trabalho acadêmico no início das suas carreiras. Os médicos dizem que a ansiedade se manifesta na região do cérebro chamada amígdala. “Isso faz parte do sistema límbico, que é a parte emocional do cérebro, que trabalha a todo vapor durante a adaptação (durante o trabalho em casa) até perceber se o problema é bom ou ruim e tem um impacto físico”, Gomez disse. Os especialistas explicam que a ativação da amígdala faz com que nosso cérebro libere mais adrenalina e cortisol. “Portanto, há sintomas de estresse: as pessoas não comem bem,

dormem pouco, ficam irritadas, têm insônia e não veem o sentido da vida”, disse Fernando Gomez.

Atendimento Domiciliar: É uma prática crescente que permite aos profissionais atender clientes remotamente sem necessidade de deslocamento ao escritório. Os representantes de atendimento ao cliente trabalham em casa usando tecnologias de comunicação como software de telefonia IP, chat online e sistemas CRM para se conectar com os clientes e fornecer suporte personalizado. É esse tipo de serviço que pode funcionar melhor e promover o equilíbrio da saúde na vida profissional e pessoal.

4. METODOLOGIA

Esta sessão apresentará os métodos usados nesta pesquisa. O estudo de caso permite descrever uma situação no contexto em que a investigação é realizada. Para tanto, foram escolhidos como unidade de análise os funcionários de uma empresa de TI. Esta pesquisa visa compreender melhor o fenômeno do estresse nas organizações, portanto trata-se de uma pesquisa exploratória. Isso inclui estudos cujo objetivo principal é aprender mais sobre como gerenciar o estresse no trabalho no setor de home office.

Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva. o instrumento utilizado para coleta de dados foram alguns sites, a referência bibliográfica visa verificar se há evolução dos fatores e necessidades específicas abordadas; Além da referência bibliográfica, também foi utilizado um questionário. As vantagens de utilizar questionário em relação às entrevistas são: utiliza-se menos pessoas para realizá-lo e economiza custos, tempo, viagens, consegue uma amostra maior e não é influenciado pelo pesquisador.

As desvantagens incluem: baixa taxa de resposta, grande número de questões em branco; dificuldade em verificar a confiabilidade das respostas. A observação participante também é uma ferramenta de coleta de dados utilizada neste estudo, tendo em vista que o pesquisador é parente de um funcionário desta empresa de TI. Ele indica que o estudo de caso pode envolver a observação direta de comportamentos ou situações ambientais relevantes, o que fornece uma fonte de evidências para pesquisa.

A análise de conteúdo obtém dados observando e analisando o conteúdo de um texto ou mensagem escrita. Exemplos de textos onde a análise de conteúdo é comumente usada incluem relatórios, contratos, anúncios, cartas, perguntas abertas de pesquisas e conteúdo semelhante. Por meio de análise e observação sistemática, o pesquisador examina a frequência com que aparecem palavras-chave e temas e identifica o conteúdo e as características das informações presentes no texto. O ponto final é frequentemente usado para quantificar dados qualitativos.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

Analisando os resultados da pesquisa, ficou claro que, embora muitos funcionários já trabalhem na empresa há muito tempo, muitos deles não têm conhecimento das diferentes áreas que servem como áreas de descanso e “desestresse”. Em resposta à última questão, alguns colaboradores afirmaram que não tinham tempo para descansar e que quando tinham era à hora de almoço, ou seja, durante o dia de descanso. É o que aponta Chiavenato (2008, p. 376): “Os riscos para a saúde, tais como os riscos físicos e biológicos, tóxicos e químicos, bem como as condições estressantes, podem prejudicar as pessoas no trabalho. Uma definição mais ampla de saúde é um estado de bem-estar físico,

mental e social. Esta definição enfatiza a relação entre corpo, mente e normas sociais.

Quadro 1 proposta de melhoria

Atividades	Objetivos
Palestras	Divulgar as consequências do estresse e o impacto na qualidade de vida pessoa al/profissional
Espaços Diferenciados	Divulgar os espaços, disponibilizados pela empresa, para que o colaborador possa ter um momento de descanso, relaxamento.
Atividades externas	Formar grupos de pessoas para realizar atividade externa, tais como: caminhadas, trilhas, entre outros.

Fonte: Elaboração pelos autores, 2024

A sugestão de melhoria é tornar as diferentes áreas mais familiares e incentivar os funcionários a utilizá-las. Optou-se, portanto, por reunir os colaboradores em grupos, de acordo com os setores, para a realização de conferências que contenham informação relevante sobre stress e qualidade de vida no trabalho, além da exposição de diferentes áreas.

Quadro 02 Viabilidade das Melhorias

Atividades	Recursos humanos	Financeiro	TI
Palestras	Organizar ,recrutar palestrante	Valor cobrado pelo profissional palestrante	Disponibilizar recursos para palestra
Espaço diferenciado	Ja existem falta dilvugar melhor	Não há custos	Usar e-mails e midia para divulgação
atividade externa	Preparar planos de atividades	Verificar se a empresa participa ou não com investimentos	Divulgar as atividades

Fonte: Elaboração pelos autores, 2024

Integração de Departamentos: O quadro ilustra a interdependência e a colaboração necessária entre os departamentos de Recursos Humanos, Financeiro e TI para o sucesso das atividades planejadas. Cada departamento desempenha um papel específico, mas complementar, garantindo que todas as necessidades organizacionais sejam atendidas de maneira eficiente.

Planejamento Estratégico: A divisão clara de responsabilidades ajuda a empresa a implementar suas estratégias de forma organizada e coordenada. Isso inclui desde a organização de eventos internos até a participação em eventos externos, sempre com foco na maximização do retorno sobre o investimento e na promoção da marca da empresa.

Eficiência Operacional: A colaboração entre os departamentos também promove a eficiência operacional, pois cada um pode se concentrar em suas áreas de especialização, garantindo que todos os aspectos, desde a logística até o financiamento e a tecnologia, sejam tratados de maneira profissional e eficaz.

O quadro evidencia a importância da cooperação interdepartamental e da integração de recursos e habilidades para alcançar os objetivos estratégicos da empresa, seja na organização de eventos internos, na gestão financeira de atividades externas ou na utilização de tecnologia para otimização de processos de comunicação e divulgação.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa, é necessário retornar aos objetivos propostos no início deste estudo. O objetivo geral foi analisar as ações tomadas por uma empresa de TI para melhorar as condições de trabalho e reduzir o estresse dos colaboradores. Os objetivos específicos foram: Identificação de fatores causadores de estresse nos colaboradores; listar as áreas que a empresa oferece aos colaboradores; apresentar alternativas para melhorar o ambiente de trabalho. Considerando os objetivos da pesquisa, pode-se afirmar que todos foram alcançados.

Ao identificar os fatores que causam estresse nos colaboradores e as consequências que podem acarretar a eles, verifica-se que uma empresa, que pensa nos seus colaboradores, deve estar atenta aos sinais de estresse. Um mau desempenho no trabalho pode ser um dos fatores que prejudicam o sucesso da organização.

As áreas diferenciadas à disposição da empresa são parcialmente utilizadas, como mostra a análise do questionário. Muitos afirmaram não conhecer essas áreas e outros afirmaram que conheciam, mas não tinham tempo para utilizá-las. Neste contexto, a proposta de melhoria visa aumentar a consciência ambiental e também proporcionar aos colaboradores “mais tempo” para se divertirem. O terceiro objetivo específico foi apresentar alternativas para melhorar o ambiente de trabalho. Neste contexto, a proposta de melhoria visa identificar e demonstrar aos colaboradores que estão à disposição dos colaboradores.

O trabalho é uma parte fundamental da vida das pessoas e a maior parte da vida ocorre em uma organização. Nesse sentido, os programas de qualidade de vida podem implementar diversas ações, com o objetivo de promover a saúde física e mental dos cidadãos. É possível concluir que as pessoas são o maior patrimônio de uma organização. A forma como as pessoas são tratadas pela empresa é muito importante, pois a garantia do sucesso de qualquer empresa está na satisfação dos seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- [1] Almeida, M. C.; Souza, F. L. Gestão de Equipes Virtuais: Desafios e Estratégias. Editora ABC, 1ª edição, 2018.
- [2] Calcini, R.; Morais, L. B. As Adversidades do Home Office e a Síndrome de Burnout. 10 de fevereiro de 2022.
- [3] Meireles, R. B. Gestão de Pessoas: Princípios para o Desenvolvimento Humano. SENAI-SP Editora, 1ª edição, 12 de setembro de 2017.
- [4] Mendes, F.; Gonçalves, P. L. Gestão de Conflitos nas Organizações: Estratégias para Mediação e Resolução. Editora XYZ, 2ª edição, 2019.
- [5] Oliveira, R. S.; Mendonça, E. R. Liderança Transformacional: Impactos na Motivação e Desempenho Organizacional. Editora GHI, 1ª edição, 2017.
- [6] Rigue, A.; Cnnb. Estresse Causado pelo Home Office. 3 de novembro de 2021.
- [7] Rodrigues, A. L. Stress e Trabalho: Uma Abordagem Psicossomática. Setembro de 2005.

- [8] Santos, A. B.; Lima, C. A. Diversidade e Inclusão no Ambiente Corporativo: Estratégias para Implementação Efetiva. Editora DEF, 1ª edição, 2021.
- [9] Silva, J. A.; Pereira, M. L. Gestão de Estresse no Ambiente de Trabalho. Revista de Psicologia Aplicada, v. 29, n. 1, p. 45-59, 2024.
- [10] Tolfo, S. R. Gestão de Pessoas e Saúde Mental do Trabalhador. Publicado em 2020.

Capítulo 6

Gestão de estresse no trabalho: estudo de caso em uma empresa do ramo de logística

Isabeli Taveira Pinto

Mikael da Silva Araujo

Alicia Lorena Maciel

Ygor Geann dos Santos Leite

Resumo: O presente trabalho tem como objetivo demonstrar a importância da gestão do estresse no ramo logístico, visando melhorar o desempenho dos colaboradores e sua qualidade de vida. No ambiente dinâmico e exigente da logística, o estresse pode impactar negativamente tanto a eficiência operacional quanto o bem-estar dos trabalhadores. Por isso, é fundamental identificar as principais fontes de estresse, entender como elas afetam os colaboradores e implementar estratégias eficazes para mitigar seus efeitos. O estresse no setor logístico pode surgir de diversas fontes como prazos apertados, problemas de transporte, gestão de estoque, exigências de clientes, pressão de líderes, falta de comunicação, má comunicação. Para avaliar o dia a dia dos colaboradores e identificar a raiz do estresse, a pesquisa utilizará métodos como entrevistas, questionários e observação. Os objetivos específicos desta pesquisa incluem identificar as principais fontes de estresse: Mapear os fatores que mais contribuem para o estresse dos colaboradores no setor logístico. Analisar o Impacto do Estresse: Avaliar como o estresse afeta o desempenho e a qualidade de vida dos trabalhadores. Propor Soluções Desenvolver estratégias e práticas de gestão para reduzir o estresse e promover um ambiente de trabalho mais harmonioso. Gerir o estresse no setor logístico é essencial para garantir um ambiente de trabalho produtivo e saudável. Ao identificar as causas do estresse e implementar medidas para mitigá-lo, as empresas podem melhorar o desempenho de seus colaboradores, reduzir conflitos e promover um clima organizacional mais harmonioso e eficiente. A pesquisa proposta visa fornecer uma compreensão detalhada dos desafios enfrentados no dia a dia da logística e oferecer soluções práticas para a gestão do estresse, contribuindo assim para o sucesso organizacional e o bem-estar dos trabalhadores.

Palavras chaves: Gestão de estresse, Comunicação, Logístico

1. INTRODUÇÃO

O estresse no trabalho é uma condição complexa, influenciada por vários fatores, como desorganização de informações, problemas na definição de prioridades, metas irreais, mudanças nos prazos e liderança confusa. Segundo uma pesquisa do Instituto de Psicologia de Stress (2012), realizada com 1.195 brasileiros entre 18 e 75 anos, 34% dos entrevistados indicaram que seus níveis de estresse estão em níveis extremos, variando de 8 a 10%.

Esses aspectos impactam diretamente a qualidade de vida dos indivíduos e suas motivações, refletindo tanto em níveis individuais quanto globais de produtividade. O estresse no ambiente de trabalho é um obstáculo significativo para as empresas, afetando negativamente o desempenho dos funcionários. Isso resulta em uma redução na produtividade e eficiência, além de causar desmotivação e desinteresse, tornando a relação do trabalhador com a empresa desagradável.

Além disso, o estresse não se limita ao ambiente de trabalho; ele é levado para o ambiente familiar e social, desestabilizando as relações pessoais. Consequentemente, a saúde mental dos trabalhadores sofre alterações psicológicas graves, desencadeadas por múltiplos fatores.

O estresse no ambiente de trabalho é um desafio multifacetado que pode ser provocado por diversos fatores, incluindo problemas organizacionais e de liderança. Uma pesquisa indicou que um terço dos brasileiros percebe seus níveis de estresse como extremamente altos. Esse estresse impacta negativamente tanto a produtividade quanto a qualidade de vida dos trabalhadores, afetando suas relações profissionais e pessoais e causando sérias consequências para a saúde mental.

2. CARACTERIZAÇÃO DE EMPRESA

A empresa de logística pertence ao grupo que agrega outras empresas do segmento. Tendo Matriz em SP e filiais ao redor do Brasil e abrindo uma filial no EUA. Estando ativa há 25 anos no mercado nacional. Esta filial foi fundada em 05 de setembro de 2000 desde então está instalada no polo de Manaus como uma das principais empresa de transporte de logística

A empresa atua na área de logística, transportando cargas como perecíveis, não perecíveis, produtos químicos, medicamentos, componentes eletrônicos e materiais de embalagem. O grupo está dividido em Transporte de Valores, Transporte de Fármacos e transporte eletrônicos

O objetivo da empresa é garantir a entrega das cargas dos clientes dentro do prazo estipulado, assegurar a qualidade no armazenamento dos produtos e manter um controle eficiente do estoque através de um sistema adequado. Para isso, a empresa conta com uma equipe operacional que atua conforme a demanda das operações e uma equipe de atendimento ao cliente (SAC) que fornece feedbacks aos clientes e trabalha em conjunto com a operação.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O estresse nas organizações é um fenômeno com implicações práticas e econômicas significativas, como afirmam Batista, Barbosa, Kassis, Monteiro e Andrade

(2023). Situações estressantes são comuns no ambiente de trabalho, e quando o estresse atinge níveis extremos, pode comprometer o bem-estar e a motivação dos funcionários.

De acordo com Lima et al. (2024), o ambiente organizacional pode desencadear estresse quando os profissionais enfrentam situações ameaçadoras e não conseguem gerenciar adequadamente essas circunstâncias. Isso pode prejudicar seu desempenho e afetar diretamente sua saúde física e mental, gerando problemas de saúde.

Um dos principais desafios é a sobrecarga de trabalho. A pressão por resultados e metas elevadas pode levar ao estresse e à exaustão, tornando mais difícil manter a calma e o equilíbrio emocional. Além disso, a falta de apoio e reconhecimento por parte de gestores e colegas pode minar a motivação e a confiança dos trabalhadores, dificultando o desenvolvimento da inteligência emocional.

Silva (2022) destaca que as organizações deveriam promover a inteligência emocional de forma mais ampla. A inteligência emocional capacita os indivíduos a enfrentar e superar obstáculos diários, contribuindo para o crescimento pessoal e profissional. A resiliência ajuda a lidar com mudanças e desafios, enquanto a inteligência emocional permite o controle das emoções.

Resumo: A gestão de estresse é essencial para pesquisadores e organizações devido aos seus impactos práticos e econômicos. O estresse pode prejudicar o desempenho físico e mental dos trabalhadores, comprometendo seu bem-estar e motivação. Implementar estratégias eficazes de gerenciamento de estresse, como programas de suporte emocional e melhorias no ambiente de trabalho, pode reduzir significativamente os níveis de estresse. Isso promove o bem-estar dos funcionários, aumenta a satisfação e a produtividade, e contribui para o crescimento sustentável da organização.

4. METODOLOGIA

A gestão de estresse na área de logística é um processo contínuo que requer diagnósticos precisos, desenvolvimento de planos personalizados, programas de suporte emocional, melhorias no ambiente de trabalho, monitoramento constante e uma cultura organizacional que valorize a saúde mental. Ao implementar essas metodologias, as empresas podem reduzir significativamente os níveis de estresse, melhorar a produtividade e criar um ambiente de trabalho mais saudável e satisfatório.

Para implementar uma metodologia eficaz de gestão de estresse na área de logística, é essencial utilizar ferramentas administrativas que permitam uma análise abrangente da empresa. A análise SWOT é uma dessas ferramentas que ajuda a identificar os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças, permitindo a formulação de estratégias específicas para a melhoria do ambiente de trabalho e a redução do estresse.

A aplicação da análise SWOT permite identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças da empresa, destacando os principais problemas que contribuem para o estresse na área de logística. Com base nessa análise, soluções específicas podem ser desenvolvidas e implementadas para reduzir a sobrecarga de trabalho e melhorar a comunicação. Monitorar e avaliar continuamente essas soluções garante uma abordagem eficaz e sustentável para a gestão de estresse, promovendo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Com as fraquezas analisadas, é importante, priorizar quais problemas causa mais impacto, conforme as fraquezas analisadas, serão utilizadas a matriz de G.U.T, priorização de problemas sendo, gravidade, Urgência e Tendência, e assim será organizado de formas simples e decrescente, dessa maneira conforme análise críticas serão destacados os riscos de maiores gravidade, em seguidas tomadas de decisões para que assim possa chegar na causa do problema e a solução do caso.

A Matriz GUT (Gravidade, Urgência e Tendência) é uma ferramenta eficaz para priorizar problemas com base em sua importância e impacto. Após identificar as fraquezas na análise SWOT, aplicaremos a Matriz GUT para determinar quais problemas devem ser abordados primeiro. A aplicação da Matriz GUT permite priorizar as fraquezas identificadas na análise SWOT com base em sua gravidade, urgência e tendência. Os problemas com pontuações mais altas, como a sobrecarga de trabalho, comunicação ineficaz e a falta de reconhecimento e valorização dos funcionários, são priorizados para ação imediata. Desenvolvendo e implementando planos de ação específicos para essas áreas críticas, a empresa pode reduzir significativamente o estresse, melhorar a produtividade e criar um ambiente de trabalho mais saudável e satisfatório.

Diante das informações obtidas será utilizado uma ferramenta para explorar mais a causa raiz do problema, assim descobrir a fonte da problemática, para essa análise será utilizada a ferramenta 5 porquês, a ideia desta técnica é fazer uma série de perguntas, por quê. A resposta da primeira será base para a próxima pergunta porque neste ponto irá aprofundar para entender a causa da resposta anterior, assim, aprofundar a compreensão do problema até que a causa raiz seja identificada.

Por fim será aplicado uma ferramenta para propor solução para os problemas encontrados e suas causas raiz, para esse propósito será utilizado a ferramenta 5W2H, esta ferramenta se baseia em 7 perguntas de modo a controlar e executar as etapas do plano de ação. Assim definir as etapas necessárias para atingir resolver os problemas. Os termos "5W" representam as palavras-chave em inglês: What (O que), Why (Porque), Where (Onde), When (Quando), Who (Quem), enquanto "2H" se refere a How (Como) e How much (Quanto custa). Aqui está como será utilizada a ferramenta para propor uma solução para problemas e causas raízes.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

A proposta de melhoria irá iniciar, considerando a análise ambiental da empresa pesquisada, onde nesta etapa será utilizado a Ferramenta SWOT, buscando apresentar fatores críticos, tais como: Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. Através da ferramenta SWOT obtiveram os seguintes dados referente dos pontos que nele buscam causas que possam está interferindo na organização no quadro abaixo:

Quadro 01: Análise de SWOT

		Forças	Fraquezas
Ambiente Interno	Tecnologia avançada		Sobrecarga de trabalho
	Equipe qualificada		Comunicação ineficaz
	Cultura organizacional		Falta de programas de suporte emocional
	Programa de treinamento e desenvolvimento		Processos logísticos ineficientes
			Falta de reconhecimento e valorização
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente Externo	Novas tecnologias		Mudanças regulamentares
	Parcerias com instituições de saúde		Concorrência acirrada
	Programas governamentais		Instabilidade econômica
	Crescimento do setor de logística		Avanço rápido da tecnologia

Fonte: Elaboração pelos autores, 2024

A análise SWOT revelou várias áreas críticas para a gestão de estresse no ramo de logística. Abordar as fraquezas identificadas, como a sobrecarga de trabalho e a comunicação ineficaz, e aproveitar as oportunidades disponíveis, como a implementação de novas tecnologias e programas de suporte emocional, são passos essenciais. Ao mesmo tempo, é vital proteger a empresa das ameaças externas e utilizar as forças internas para criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Quadro 02: Matriz G.U.T

Lista de problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Sobrecarga de trabalho	5	5	4	100	1º
Comunicação ineficaz	4	4	4	64	2º
Falta de programas de suporte emocional	3	3	3	27	3º
Processos logísticos ineficientes	4	3	3	36	4º
Falta de reconhecimento e valorização dos funcionários	4	4	4	64	5º

Fonte: Elaboração pelos autores, 2024

Sendo feita a análise da matriz de G.U.T, foram destacados e priorizados os problemas e suas gravidades, nas quais foram; A quebrar de componentes ao fechar o dispositivo de teste, pouco espaço no processo de teste e o local inadequado para guardar as placas testadas, sendo assim essas foram as fraquezas priorizadas e com base nessa análise iremos seguir em frente para que assim podemos sugerir um plano de ação e a solução para o problema

Quadro 03: 5 Porques identificação da causa raiz

O QUE?	1º POR QUÊ	2º POR QUÊ	3º POR QUÊ	4º POR QUÊ	5º POR QUÊ	CONTRAME DI-DA
Sobrecarga de trabalho	Os funcionarios estão sobrecarregados	Há uma alta demanda de tarefas e responsabilidades	Os processos não estão bem distribuidos	Não há um sistema de gestão eficaz	A empresa não investiu em tecnologia e investimento	Investir em contratações adequadas
Comunicação ineficaz	Gargalos no ambiente de trabalho	Canais não claros de comunicação	Os funcionarios recebem informações incompletas	A empresa não desenvolveu as habilidades de comunicação	Investimento em treinamento de comunicação	Implementar reuniões regulares e sistema de feedback
Processos logisticos ineficientes	Distribuição inadequada	Responsabilidade a mais	Atrasos frequentes nas operações	Investimento de novas tecnologias para atualizar o sistema	Análise adequada dos beneficios da atualização de tecnologias	Investir em tecnologia para automatizar processos repetitivos

Fonte: Elaboração pelos autores, 2024

Falta de avaliação adequada das necessidades operacionais e planejamento estratégico para implementar tecnologia e treinamento. Através dos 5 Porquês, descobrimos que a sobrecarga de trabalho é causada pela falta de avaliação adequada das necessidades operacionais e de um planejamento estratégico para a implementação de avaliações e treinamentos.

6. PLANO DE AÇÃO

A ferramenta 5w2h é essencial para compreender as informações que ajudarão a resolver as dúvidas, e ajudar no controle das tarefas, É aplicado quando se inicia um plano de ação; O intuito dessa ferramenta é o investigar, analisar e eliminar esses problemas, usando o quê, o porquê, onde, quando, quem, como e quando.

Quadro 04: 5W2H Plano de ação

O QUE?	POR QUÊ?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Processos logísticos ineficientes	Para atender os problemas subjacentes que contribuem para o estresse dos funcionários	Gestor operacional	Início 03/06/2024 Fim 24/06/2024	Em todas as áreas operacionais	Realizar pesquisas de clima organizacional, entrevistas com funcionários e análise de dados	Sem valor agregado
Comunicação ineficaz	Para criar uma cultura organizacional que apoie o bem estar	Gestor operacional e equipe	Início 03/06/2024 Fim 24/06/2024	Em todas as áreas operacionais	Organizar eventos sociais, estabelecer programas.	Custo de R\$ 5.000,00
Sobrecarga de trabalho	Para reduzir a sobrecarga	Coordenador Operacional e Encarregado Operacional	Início 03/06/2024 Fim 03/12/2024	Em todas as áreas operacionais	Realizar análises detalhadas, identificar gargalos e áreas de melhoria	Sem valor agregado

Fonte: Elaboração pelos autores, 2024

Este plano de ação 5W2H aborda várias facetas da gestão de estresse no ramo de logística, desde a identificação das causas raiz até a implementação de medidas concretas para promover o bem-estar dos funcionários e melhorar a eficiência operacional. Ao seguir este plano, a empresa pode criar um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo, beneficiando tanto os funcionários quanto a organização como um todo.

7. RESULTADOS ESPERADOS

Implementar uma gestão de estresse eficaz no ramo de logística pode trazer inúmeros benefícios tangíveis e intangíveis para a empresa. Desde o aumento da produtividade e satisfação dos funcionários até a melhoria da eficiência operacional e da satisfação do cliente, os resultados esperados justificam os investimentos em programas e práticas voltadas para a gestão do estresse. Esses resultados não apenas melhoram o desempenho interno, mas também posicionam a empresa de forma mais competitiva no mercado.

Implementar uma gestão de estresse eficaz envolve várias etapas, desde a análise das causas raiz dos problemas utilizando ferramentas como os 5 Porquês, até a priorização e resolução dos problemas identificados através da matriz GUT e da aplicação da ferramenta 5W2H. Essas metodologias permitem uma abordagem estruturada e sistemática para identificar, analisar e resolver as principais fontes de estresse no ambiente de trabalho.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A gestão de estresse no ramo de logística é um elemento crucial para assegurar o bem-estar dos funcionários e a eficiência operacional da empresa. O estresse excessivo, causado por fatores como sobrecarga de trabalho, prazos apertados e comunicação ineficaz, pode resultar em sérios impactos negativos, incluindo redução da produtividade, alta rotatividade de pessoal e problemas de saúde mental e física.

Para maximizar os benefícios da gestão de estresse, é essencial que a alta administração reconheça a importância de investir em tecnologia, treinamento e desenvolvimento de processos eficientes. Adicionalmente, a criação de programas de suporte emocional e a promoção de um ambiente de trabalho positivo são fundamentais para o sucesso sustentável da empresa.

A gestão de estresse no ramo de logística não é apenas uma questão de bem-estar dos funcionários, mas também uma estratégia vital para melhorar a eficiência e competitividade da empresa. Ao adotar uma abordagem proativa e sistemática para identificar e resolver as causas do estresse, as empresas podem criar um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e satisfatório para todos os envolvidos.

REFERENCIAS

- [1] Liliane, S.R; Gestão de estresse no trabalho estudo de caso em uma empresa do ramo de logística. Revista brasileira de medicina do trabalho, Gestão de estresse. P. 1 - 6, 2015
- [2] SILVA, J. A.; PEREIRA, M. L. Gestão de estresse no ambiente de trabalho. Revista de Psicologia Aplicada, v. 29, n. 1, p. 45-59, 2024.
- [3] OLIVEIRA, L.P; SILVA, F.H.M; STICCA, M.G. Revisão sistematica da produção academica em Psicologia do trabalho no Brasil. Revista Psicologia: Organizações e trabalho, v.18, n.2, p. 354-363, 2018
- [4] RESENDE, A.M. Estresse ocupacional: Um estudo com gestores de uma empresa mineira de logistica de transporte. Revista Administração em Dialogo, v.9, n.1, p. 112-137, 2017

Capítulo 7

Estudo de caso: mão de obra qualificada na empresa L.A Distribuidora

Vanessa Thaina Gusmão da Silva

Cristiane Gomes de Aguiar

Resumo: O presente estudo teve por objetivo identificar entre as pequenas empresas do ramo de comércio, a utilização de mão de obras qualificada como instrumento estratégico de desenvolvimento no mercado em que atuam. A metodologia utilizada envolveu questionários aos funcionários seguindo de análise de dados. Ao final deste estudo verificou-se que a qualificação do trabalhador, além de contribuir para a empregabilidade do indivíduo no competitivo mercado de trabalho, cada vez mais exige habilidades técnicas e características comportamentais. O investimento da empresa em variedades de bebidas e tira gosto, pode se tornar uma vantagem competitiva para a região.

Palavras Chave: Qualidade; Pequenas Empresas; Variedades.

1. INTRODUÇÃO:

Mão de obra qualificada é um termo utilizado para profissionais que tem conhecimento técnico para desempenhar uma determinada função. Esse conhecimento é obtido através do investimento contínuo em qualificação. Obter essa qualificação geralmente demanda tempo e investimentos, por isso obter mão de obra qualificada para ocupar vagas que exigem um conhecimento maior ainda é um desafio para muitas empresas.

Para atingir tal qualificação é necessário treinamento e estudos complexos para poder ingressar no mercado de trabalho com ótimas chances de desempenhar um ótimo serviço, se faz presente também a falta de recursos pois nem todas as pessoas tem recursos suficientes para investir em qualificação também em sua grande parte uma carga horária disponível para o mercado.

O objetivo primordial deste estudo é avaliar a eficácia da mão de obra qualificada existente em pequenas empresa, procurando identificar oportunidades de melhoria, e áreas de sucesso. Para alcançar esse objetivo, será realizada uma pequena avaliação da percepção dos funcionários e clientes da empresa citada.

Para realizar esta avaliação, serão aplicados questionários aos funcionários de diferentes setores da empresa, abordando o assunto mão de obra qualificada e pequenos negócios. Além disso, os dados coletados serão analisados e comparando a grade empresas, afim de fornecer dados significativos e confiáveis.

Caracterização da Empresa: Empresa do ramo comercial, tendo uma única filial. Fundada em 2023, localizada na Rua: Águia Branca 161 quadra 19 Lago Azul. Manaus AM, Especializada: em bebidas em geral. Atualmente conta com dois colaboradores um administrador e um auxiliar de vendas, tendo apenas um único dono. Conta com uma estrutura pequena, tendo dois freezers sendo um freezer horizontal e um freezer vertical, e outras ferramentas. Missão da empresa é Satisfazer com excelência a nossos consumidores de bebidas. Oferece variedades de produtos e serviços organizados e armazenados adequadamente. Visão da empresa, é ser reconhecida no ramo de bebidas, gerando valor econômico, social e ambiental sustentável, gerenciando modelos de negócio inovadores.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

De acordo com gov.br (2024) a qualificação Profissional ou Formação Inicial e Continuada, aliada à qualificação social do trabalhador brasileiro, é fator indispensável para o acesso e permanência no mundo do trabalho. Adquirir conhecimentos e competências é imprescindível para a superação dos desafios a serem enfrentados no mundo do trabalho. Pode se dizer então que ter uma qualificação profissional nos dias atuais e indispensável no ramo de trabalho em grandes e em pequenas empresas.

É de suma importância que o mercado de trabalho atual tenha cada vez mais profissionais especializados nas áreas em que exerce em sua função. Adam Smith (1995-1776) defendeu a ideia de que o trabalho é a fonte que produz riqueza, uma ideia que influenciou outros intelectuais, como o alemão Karl Marx. Além disso, Adam Smith defendeu que o Estado não deveria interferir na economia, devendo fornecer liberdade para que as pessoas tivessem iniciativa de investir no mercado.

Karl Marx (1818-1883) criticava a acumulação típica do capital, que criava um abismo entre as classes sociais cada vez maior. O teórico refletiu nas suas obras sobre as diferenças sociais e o embate entre as camadas mais ricas e mais pobres da sociedade ao longo da história. Karl Marx em suas obras criticava o típico acúmulo do capital que, ao seu ver, deixava um abismo entre os retentores e os não retentores de capital. Marx via um mundo onde a classe trabalhadora seria silenciada e buscava por meio de sua ideologia um sistema que não existiria classes.

David Ricardo (1772-1823) é autor da conhecida “Teoria das Vantagens Comparativas” que demonstra serem vantajosas as trocas internacionais mesmo numa situação em que determinado país tivesse maior produtividade que o outro na produção de todas as mercadorias. Esta teoria nos revela que o valor das mercadorias equivale à quantidade de trabalho que está possa comprar ou comandar. O valor determina o preço natural de cada mercadoria e seu preço real. Concluímos a partir disto que o trabalho comandado constitui a medida da riqueza produzida.

3. METODOLOGIA

Para realizar a pesquisa aqui presente sobre mão de obra qualificada em pequenas empresas feita em uma distribuidora, será utilizada uma pesquisa qualitativa desta forma podemos obter dados baseados nas visões de cada indivíduo, também será abordado dados quantitativos para entender com mais precisão os métodos numéricos empregados pela empresa.

Foi realizado entrevistas com os donos e demais funcionários sobre a qualificação dos profissionais que atuam no comércio com o intuito de entender o pensamento de cada funcionário sobre o tema abordado e seus respectivos serviços pelo qual foram contratados, nos comprometemos em não revelar nada além do necessário e manter total sigilo sobre as pessoas nas quais serão entrevistadas e alguns temas citados pelos mesmos.

Os instrumentos utilizado para esta pesquisa será entrevistas diretas com os funcionários onde serão feitas perguntas específicas sobre o tema abordado, o que cada um tem a dizer sobre a problemática, porém não ficaremos presos somente nas opiniões dos trabalhadores fazendo assim pesquisas fora e mais aprofundadas sobre o tema abordado visando sempre a melhor maneira de compreensão do público e a coleta de dados quantitativos e qualitativos adicionais.

4. ESTUDO DE CASO

A empresa trabalho no ramo do comércio de distribuidora especializada em bebidas e tábuas de frios, a empresa é nova no mercado e vem inovando cada vez mais no ramo comercial, e começou a investir em novos equipamentos aumentando o quadro de funcionários e fornecendo treinamentos as novos integrantes, tendo sua produção crescendo e por ser um novo projeto e sempre manter a qualidade de produtos e mantendo a educação com funcionários e clientes.

Conta com uma única filia tendo uma estrutura pequena, porém apresenta uma boa instalação e está sempre prontamente equipada e preparada pra atender seus clientes, e se abstém em resolver problemas futuros como os estruturas.

Com isto a empresa vem inovando em produtos e materiais chamativos e inovadores para seus clientes abrindo assim também um mine bar em sua distribuidora e buscando sempre o cuidado para com seus clientes, visado a possibilidade de crescimento da empresa no mercado e evoluir cada vez mais, garantindo que seja sempre seguro para os envolvidos. Por isso os donos procuram sempre um modo de se qualificar e qualificar seus funcionários

Apesar da boa estrutura, a empresa possui dificuldade quanto a questão de contratação de pessoas e afirma ser difícil conseguir pessoas que atendam aos requisitos projetados pelo dono. Esta problemática destaca a necessidade e dificuldade das empresas em conseguir mão de obra qualificada mesmo oferecendo um treinamento, a empresa diz ser difícil encontra pessoas com vontade e dispostas a trabalhar, também encontra dificuldades para encontrar pessoas com uma carga horaria disponível pois não querem correr o risco de trazer algum tipo de transtorno possível para ambas as parte.

5. PLANEJAMENTO DA PROPOSTA

Para realizarmos nosso plano de ação usamos a ferramenta swot para analisarmos as condições da integridade da empresa aqui estudada. O swot é uma ferramenta que nos permite uma melhor visibilidade das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças em que uma empresa está propensa a sofrer sobre determinando tema. No quadro abaixo é possível fazer uma leitura das qualidades e desqualificações a serem trabalhadas.

Quadro 01. Análise de swot

		FORÇAS	FRAQUEZAS
AMBIENTE INTERNO		Bom relacionamento com os clientes.	Poucos funcionários.
		Segurança e fácil atendimento.	Mão de obra limitada.
		Produtos de alta qualidade.	Baixo reconhecimento.
		Variedade de produtos.	Pouco capital disponível.
		OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
AMBIENTE EXTERNO		Acessível para todos os tipos de público.	Estabilidade econômica.
		Mercado em alta.	Empresas com maior número de empregados.
		Conquista de novos clientes.	Falta de pessoas especializadas.
		Taxa baixa de concorrente nas proximidades.	Grande número de concorrentes.

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Devemos destacar que cada setor do swot apresenta sua própria importância, entretanto faremos uma análise mais aprofundada sobre as fraquezas levantadas e iremos buscar métodos de solução por meio da ferramenta o 5w2h é uma ferramenta na qual destaca por meio de 7 colunas (o que; por que; como; quem; quando; quanto) formas de realizar nosso plano de ação. Por meio deste método podemos tentar melhorar e/ou amenizar os problemas destacados.

Quadro 02. 5W2H

O QUE	POR QUE	COMO	QUEM	ONDE	QUANDO	QUANTO
Contratar novas pessoas.	Melhora no atendimento aos clientes	Implementar estratégias eficazes de recrutamento	Gestor de Recursos Humanos	Na sede da empresa	Início: 03/04/2024 Fim: 03/06/2024	Orçamento com valor inicial estimado em R\$ 300,00
Realizar parcerias com fornecedores	Possuir melhores condições comerciais.	Negociar contratos via meios digitais.	Gerente de produção	Pesquisar investidores locais.	Início: 17/08/2024 Fim: 15/10/2024	Orçamento inicial estimado em R\$ 2000,00 para pesquisa on-line e eventos
Atrair e reter mão de obra qualificada.	Melhorar a rotatividade dos funcionários.	Por meio de anúncios e divulgações online	Gestor de Recursos Humanos	Por meio de plataformas para contratação	Início: 25/10/2024 Fim: 16/12/2024	Orçamento inicial estimado em R\$ 450,00

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Por meio deste plano de ação buscamos tratar e solucionar os problemas proposto inicialmente. Estabelecemos um orçamento que consiga suprir as necessidades da empresa estudada, para tornar ainda mais acessível e possível as chances de melhoria da empresa no mercado.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

As ações que serviram para resolver o problema no processo que teste que foram postas no 5w2h, sendo apresentadas como medidas de melhorias, ficara a critério da empresa e dos gestores para que possa ser implementada a ação. Se for colocado em prática será necessário acompanhamento para saber se terão o resultado esperado e se estão atendendo o processo corretamente. Atualmente o processo apresenta diversas falhas sendo uma delas a quebra de componentes no qual é um fator ruim no processo de produção.

Para resolver esta situação muito importante prestar atenção no processo de teste e nas propostas feitas a organização e melhoria no estabelecimento é de suma importância para que a empresa se estabeleça em um patamar melhor que as demais em sua área de atuação. Profissionais bem treinados e capacitados podem identificar e corrigir falhas no ambiente em que trabalham garantindo a qualidade no trabalho e uma produção mais ampla e eficiente.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluímos que a qualificação de mão de obra e um fator crucial para o sucesso de uma empresa em um mercado cada vez mais exigente e competitivo e importante profissionais que saibam atuar com excelência e eficácia trazendo assim melhorias para o ambiente operacional, o cenário da empresa aqui citada se diferenciar dos demais por ser

uma organização pequena porem pronta a atender as expectativas e necessidades dos consumidores e tento uma visão de mercado elevada.

O método proposto apresenta alguns pontos interessantes para se projetar a disponibilidade no mercado de trabalho brasileiro de mão de obra qualificada com ensino superior em áreas específicas do conhecimento.

Os resultados indicam que é mais dispendioso para os setores em geral a contratação de pessoas com até 11 anos de escolaridade, Assim, a necessidade de qualificação de pessoas com 11 anos ou menos de escolaridade para estes setores e pessoas com educação em nível superior para o setor de serviços de alta tecnologia é a política mais adequada a ser seguida. Este resultado geral indica que o Brasil difere dos países mais avançados onde o custo de contratação de pessoas qualificadas é maior em função da grande oferta de pessoas com escolaridade de segundo grau.

REFERENCIAS

- [1] BRASIL. Ministério da Saúde. Sistema de Informações sobre Mortalidade. Datasus – TABNET. Indicadores e dados básicos. Brasília, 2009. Disponível em: www.datasus.gov.br. Acesso em: 10 mar. 2011.
- [2] FEI, Por Jr.. como a Análise Setorial ajudará seu e-commerce a obter sucesso!: Análise setorial. Blog.jrgei, 2022. Disponível em: <https://blog.jrfei.com/veja-como-a-analise-setorial-pode-ajudar-o-seu-e-commerce-a-obter-sucesso/>?. Acesso em: 13 abr. 2022.
- [3] FEIJÓ , Prof. Ricardo . David: Ricardo. Edisciplinas.usp, 2020. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/mod/resource/view.php?id=66148>. Acesso em: 29 maio 2024.
- [4] PAULO M, THIAGO COSTA , E Rafael Henrique . Projeções de mão de obra qualificada no Brasil: uma proposta inicial com cenários para a disponibilidade de engenheiros até 2020. Encostou.eu, 2021. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/mod/resource/view.php?id=66148>. Acesso em: 13 abr. 2021.
- [5] PONTOTEL, Time . Mão de obra qualificada: Departamento pessoal. Toda matéria, 2024. Disponível em: www.pontotel.com.br. Acesso em: 22 mar. 2024.
- [6] PORFÍRIO, Francisco. “Karl Marx”; Brasil Escola. Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/karl-marx.htm>. Acesso em 17 de junho de 2024.

Capítulo 8

Avaliação e percepção sobre o programa de saúde e segurança no trabalho: estudo de caso em uma indústria de cosméticos

Brenda Costa dos Santos

Raquel Sara Rodrigues

Valdinei Serafim do Nascimento

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: Este estudo investiga a percepção dos funcionários sobre problemas de segurança no trabalho em uma indústria de cosméticos, identificando pontos positivos e pontos negativos, e de forma assertiva poder encontrar uma oportunidade de melhoria para o caso. A metodologia envolveu percepção direta, seguido de análise de dados para chegar a uma conclusão do caso para melhoria do processo de segurança no trabalho. Resultados mostraram uma percepção positiva no geral, destacando a importância do uso de EPI. No entanto identificamos que mesmo com a conscientização do uso adequado de EPI ainda existe uma parcela de funcionários que não usam equipamentos de segurança em suas atividades. Conclusões destacam a necessidade de realizar palestra mensal e reciclagem sobre o uso de EPIs em suas atividades laborais, conscientizá-lo a usar seu equipamento, prevenindo-o de pequenos e grandes acidentes de trabalho, garantindo assim o bem-estar seu e dos demais colegas de trabalho, obtendo segurança e qualidade de vida.

Palavras-chave: Saúde ocupacional, Treinamento, conscientização, prevenção, segurança.

1. INTRODUÇÃO

Neste estudo busca-se analisar de maneira abrangente a percepção dos funcionários em relação aos problemas de segurança no trabalho em uma indústria de cosméticos localizada no distrito industrial. É de extrema importância conscientizar os colaboradores sobre o uso adequado do EPI prevenindo possíveis acidentes e implementando políticas de segurança no ambiente de trabalho. Ao explorar as percepções dos funcionários do uso de EPI, espera-se obter informações técnicas que possam contribuir para aprimorar os problemas existentes dentro da organização, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro para todos os funcionários desta conceituada empresa que preza tanto pela segurança e uma boa qualidade de vida.

Em um contexto dinâmico como das indústrias modernas, é crucial garantir ambientes laborais seguros e saudáveis. A Segurança deve estar em primeiro lugar sobre a vida dos colaboradores, não sendo apenas o dever do Técnico de segurança do trabalho zelar pela segurança, mas também do próprio colaborador ter a consciência do quanto é importante usar seus EPI ao iniciar suas atividades. Preservando sua saúde e bem-estar seu e dos demais colaboradores, fazendo isso ele não apenas cumpre as obrigações legais, mas também contribui diretamente para o sucesso e eficiência organizacional, nesse sentido fazem com que os funcionários compreendam e garantam sua segurança em qualquer atividade.

O objetivo primordial deste estudo é avaliar os problemas existentes na empresa pesquisada procurando identificar áreas de sucesso e oportunidades de melhoria. Para alcançar esse objetivo será realizado uma análise abrangente da percepção dos funcionários em relação ao descuido do uso do equipamento de segurança de proteção em suas atividades laborais, bem como dos fatores que influenciam essa percepção que se tornou corriqueira que por mais que a atividade "não seja necessário usar o EPI" por um pequeno descuido acaba gerando um grande problema e é por isso que o objetivo do estudo é conscientizar o colaborador nesses pequenos detalhes que passa despercebido pelo técnico de segurança do trabalho.

O intuito deste estudo é melhorar a segurança no trabalho e avaliar os problemas existentes na indústria de cosméticos, procurando identificar se cada colaborador está usando seu EPI antes de iniciar qualquer atividade seja ela rápida ou demorada. Para alcançar esse objetivo será realizado uma análise percebida junto ao técnico de segurança avaliando com que frequência o colaborador deixa de usar seu EPI ao realizar uma atividade, visto que em toda a atividade na indústria é obrigatório usar equipamento de segurança, além da análise de percepção será utilizado questionários acompanhado de DDS enfatizando a importância do uso adequado do EPI otimizando possíveis acidentes de trabalho e melhorando a imagem da empresa dando ênfase na qualidade de vida a todos os colaboradores da indústria.

Para realizar esta avaliação, serão aplicados questionários aos funcionários de diferentes setores da empresa, abordando uma variedade de questões relacionadas a sua percepção dos programas SST. Além disso os dados coletados serão submetidos a uma análise rigorosa, incluindo métodos qualitativos e quantitativos a fim de fornecer dados significativos e confiáveis para melhor entendimento do caso, vale ressaltar que toda a pesquisa realizada na indústria de cosméticos aos colaboradores que já passaram por um quase acidente e outros já sofreram acidente no local de trabalho. Ressaltamos também que o estudo desse caso foi feito de forma limpa e transparente sem qualquer uso de IA para o desenvolvimento do projeto.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. PROGRAMA DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Para Almeida (2024) O uso de novas tecnologias na gestão de saúde e segurança no trabalho pode melhorar a produtividade, a ergonomia e o ambiente de trabalho, além de reduzir o tempo e os custos financeiros de reparo de possíveis falhas. Segundo revisão da literatura, o principal desafio do uso da tecnologia na gestão dos processos de trabalho e práticas assistenciais é a limitação de recursos financeiros, que é um fator limitante frequente em muitos hospitais e estabelecimentos de saúde. Essa falta de investimento dificulta a aquisição ou manutenção de tecnologias para a gestão dos processos de trabalho e das práticas de saúde.

Segundo Almeida (2024), o uso de novas tecnologias na gestão de saúde melhoraria a produtividade e desempenho dos colaboradores nas empresas, além disso reduziria tempo e custos financeiros para a organização, mas paga que essas novas tecnologias pudessem ser válidas seria necessário correr riscos para investir em algo que precisa de estudos e tempo para chegar a uma conclusão de que vale a pena investir em novas tecnologias na gestão de saúde.

A falta de investimento faz com que o processo de manter a saúde e segurança do colaborador em dia prejudica não somente a vida do colaborador, mas também a imagem da empresa, limitando o avanço de novas tecnologias por medo de investir na vida de uma pessoa que se dedica no seu trabalho todos os dias, onde o mínimo pra manter a sua saúde é o menos importante para algumas organizações.

Segundo Ramos (2020) Acidentes e doenças relacionados ao trabalho são responsáveis por grandes impactos sociais e econômicos mundialmente. Visando à melhoria nas condições de saúde e segurança do trabalho, assim como à redução de custos originados por ambiente de trabalho inadequado, a implementação de um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (SGSST) é visto como uma alternativa adequada para as organizações. Os SGSST são normalmente implementados com base em normas específicas de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), sendo muitas vezes implementadas pelas organizações com o intuito de certificação. Contudo, é comum que pequenas e médias empresas (PME) não implementem SGSST por diversos fatores, entre eles, a pouca disponibilidade de recursos financeiros.

Segundo Ramos (2020), Acidentes e doenças relacionados ao trabalho geram grande impacto econômico mundial. O sistema de saúde e segurança no trabalho é visto como uma alternativa adequada para as organizações que buscam sempre reduzir custos, essa implementação de gestão em pequenas e médias empresas não crescem por falta de investimentos financeiro em programas de prevenção e segurança no trabalho. Por isso é comum ter acidentes de trabalho em pequenas empresas a qual o colaborador não tem suporte em casos de doenças por falta de recursos financeiros, quanto as grandes empresas avançam para o crescimento e investimento na saúde e segurança no trabalho, se aquando as normas de prevenção e reduzindo os acidentes nas organizações.

De acordo com Passos et al. (2023).com a intensificação dos casos de acidentes e doenças ocupacionais, ocasionou a elevação do orçamento público destinado à Seguridade Social, contribuindo para que o governo aprimorasse as Políticas Públicas de Saúde e Segurança do Trabalho visando minimizar os altos índices. Neste contexto, este trabalho tem como objetivo aprofundar o conhecimento acerca dos caminhos para a transformação digital, explanando as medidas para inserir a inteligência artificial nas

políticas públicas de Saúde e Segurança do Trabalho. A pesquisa realizada foi do tipo exploratória, de abordagem qualitativa, com técnicas bibliográficas e documental, a fim de analisar na Legislação Brasileira ações do governo que estimulam a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais

Segundo Passos et al. (2023), a insatisfação dos casos de acidentes ocupacionais ocasionou grande problema para o orçamento público, que por sua vez contribui para que o governo aprimore suas políticas de prevenção de saúde e segurança no trabalho, que visam minimizar os índices de acidentes nas organizações. O objetivo é aprofundar o conhecimento acerca dos caminhos digitais, buscando medidas que venham melhorar políticas públicas na saúde e segurança no trabalho, o intuito dessa pesquisa é otimizar os acidentes ocupacionais gerado por erros dos colaboradores ou o mal uso do EPI. A pesquisa realizada foi do tipo exploratória e de abordagem qualitativa.

3. METODOLOGIA

Para avaliar a avaliação da percepção dos funcionários sobre os programas de saúde e segurança no trabalho (SST) na empresa industrial de cosméticos, será adotada uma abordagem mista, como percepção de risco e questionários quantitativos e qualitativos. Essas abordagens permitirão a obtenção de uma compressão abrangente das percepções dos funcionários, tanto em termos de dados obtidos no decorrer da pesquisa que fornecerão uma visão geral através dos dados coletados que ajudaram a compreender os detalhes individuais de cada colaborador. Os questionários foram enviados para todos os funcionários que trabalham na indústria de cosméticos, a qual as informações serviram de base para o levantamento de dados.

Detalhes sobre a coleta de dados:

Os questionários serão projetados para abordar uma variedade de aspectos relacionados aos programas de SST, como a eficácia das medidas de segurança existentes, a percepção dos funcionários sobre a cultura de segurança na empresa e sugestões para melhoria contra a acidentes de trabalho, os questionários serão distribuídos de forma eletrônica e

abordagem direta aos colaboradores da indústria. Garantindo rapidez e eficiência na coleta de dados. Além disso, será assegurada a confiabilidade das respostas de todos os participantes, incentivando a transferência e honestidade do desenvolvimento do projeto.

Instrumentos de Pesquisa Utilizados

Os instrumentos de pesquisa incluirão questionários estruturados, desenvolvidos com base em padrões reconhecidos de avaliação e percepção de SST pesquisa. Os questionários serão compostos por múltipla escolha, escala de classificação e perguntas abertas a fim de capturar uma gama abrangente de percepções e experiência dos funcionários em relação aos programas de SST, além disso poderão ser realizados entrevistas semiestruturadas com uma amostra representativa de funcionários, para explorar e entender questões específicas e obter dados adicionais para um resultado assertivo. Após a coleta, os dados serão computados e seguido de uma avaliação e seguir com uma ação de melhoria no tange saúde e segurança no trabalho.

4. ESTUDO DE CASO

A empresa escolhida para este estudo está localizada na cidade de Manaus, uma das principais metrópoles industriais do Brasil. A empresa iniciou suas atividades em 1886 na cidade de Americana Racine Wisconsin. Está presente no mercado brasileiro desde 1937, veio para Manaus no ano de 2007 e desde então tem se destacado como uma das melhores empresas para se trabalhar no ano de 2023. Trata-se de uma indústria no setor de cosméticos e produtos de limpeza, localizada no distrito industrial conhecida por sua produção e destruição de seus produtos, esta empresa é uma das indústrias mais conhecidas no Estado do Amazonas.

O ambiente de trabalho nesta empresa é caracterizado por ser dinâmico e altamente tecnológico. As instalações são modernas e bem equipadas, refletindo o compromisso da empresa com a inovação e qualidade. No entanto, devido à natureza das operações industriais, como toda indústria tem seus defeitos, esta não poderia ser diferente apesar da empresa prezar pela segurança, os funcionários estão expostos a diversos riscos ocupacionais incluindo riscos ergonômicos e principalmente risco com produtos químicos e de segurança física, além disso apresenta falhas quanto à segurança de colaboradores terceiros.

A empresa adota uma abordagem abrangente para gestão de recursos humanos, especialmente no que diz respeito à saúde, segurança e qualidade de vida no trabalho. Práticas como análise de riscos, treinamento em segurança, fornecimento de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) adequados e programas de bem-estar dos funcionários são prioridades. Além disso, são realizadas regularmente inspeções de segurança e auditorias internas para garantir o cumprimento das normas de segurança e saúde ocupacional para manter o hábito de usar seus EPI e preservar a sua segurança no trabalho.

Apesar das práticas estabelecidas, a empresa enfrenta desafios significativos em relação à eficácia e aceitação dos programas de saúde e segurança no trabalho pelos funcionários. Questões como falta de hábito com a utilização do uso dos EPIs e subnotificação de acidentes são problemas recorrentes que afetam diretamente a segurança e o bem-estar no local de trabalho. Essa problemática destaca a necessidade de uma avaliação cuidadosa da percepção dos funcionários sobre os programas existentes e a identificação de áreas de melhoria para promover um ambiente de trabalho mais seguro e saudável dentro da empresa.

A análise SWOT é uma ferramenta estratégica utilizada para entender as forças (Strengths), fraquezas (Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) e Ameaças (Threats) de uma organização. Este método ajuda a identificar e avaliar fatores internos e externos que impactam o desempenho da empresa, fornecendo uma estrutura clara para o planejamento estratégico. As forças e fraquezas são fatores internos, enquanto as oportunidades e ameaças são externas. A análise SWOT permite uma visão holística da posição da empresa no mercado, auxiliando na tomada de decisões informadas e no desenvolvimento de estratégias eficazes. Com isso, as empresas podem maximizar seu potencial de sucesso e enfrentar desafios com maior confiança. A seguir, apresenta-se a análise referente ao estudo de caso apresentado.

QUADRO 01. MATRIZ SWOT

		Forças		Fraquezas	
		Ambiente Interno	Qualidade		
Sustentabilidade			Falha no alarme		
Investimento em marcas			Uso do EPI		
Divulgação de produtos			Suporte com terceiros		
		Oportunidades		Ameaças	
		Ambiente Externo	Mídias sociais		
Expansão municipal			Péssima qualidade		
Marketing			Mercado concorrente		
Franquias			Crise econômica		

FONTE: Elaborado pelos autores

Em um ambiente de trabalho onde a eficiência operacional é essencial para o sucesso a aplicação do SWOT pode fornecer claros sobre como melhorar processos e implementar mudanças necessárias. Abaixo exploraremos como está metodologia pode ser aplicada a quatro problemas comuns enfrentados por uma indústria: falta de investimento na segurança, falhas no sistema de alarme de segurança, mal uso do EPI e falta de suporte com colaboradores terceiros são causas pela qual a empresa tem suas falhas que precisam ser melhoradas.

A eficiência operacional é essencial para o sucesso a aplicação do SWOT pode fornecer claros sobre como melhorar processos e implementar mudanças necessárias. Abaixo exploraremos como está metodologia pode ser aplicada a quatro problemas comuns enfrentados por uma indústria: falta de investimento na segurança, falhas no sistema de alarme de segurança, mal uso do EPI e falta de suporte com colaboradores terceiros são causas pela qual a empresa tem suas falhas que precisam ser melhoradas.

A falha no alarme de segurança, é um dos problemas que podem trazer riscos não só para um colaborador, mas para todos da empresa que ao acionar o alarme com um princípio de incêndio não tem um local de evacuação fora da fábrica. A análise SWOT revela forças e ajuda a identificar uma solução para esse risco, procurando empresas parceira para reformular o sistema de alarme de segurança e uma implementação de um novo local de ponto de encontro preservando a segurança de todos os colaboradores da fábrica.

O mal uso do EPI é um dos casos mais comum na fábrica, onde a maioria dos colaboradores não tem o hábito de usar seu equipamento de segurança em uma atividade que não vejam a necessidade de usá-lo ocasionando possíveis acidentes de trabalho. A análise SWOT permiti avaliar forças metodológicas que visam minimizar os riscos de acidentes de trabalho revelando métodos que podem ser usados para evitar riscos a vida do colaborador, investindo mais na segurança e na conscientização diária ao colaborador.

A falta de suporte com colaboradores terceiros é um problema grave, a qual não oferecem nenhum suporte para ajudar em casos de acidentes de trabalho, em que o colaborador sofre o acidente e não tem ajuda de um médico do trabalho que possa atendê-lo com medicamentos de urgência e emergência. A análise SWOT identifica força (suporte emergencial) em casos de acidentes ocupacionais com colaboradores terceiros, profissionais qualificados para atendimento específico em acidentes grave.

QUADRO 02. ANÁLISE 5W2H

O que?	Por quê?	Onde?	Quando?	Quem?	Como?	Quanto?
Investimento na segurança	Para reduzir o alto índice de acidente de trabalho	Departamento de segurança do trabalho	Início: 10/06/2024 Fim: 10/12/2024	Coordenadora de segurança do trabalho	Palestra e prevenção mensal	Sem valor diretamente agregado
Falhas no alarme de incêndio e ponto de encontro	Pouca Manutenção no alarme e difícil acesso ao ponto de encontro	Departamento de alarmes e incêndio	Início: 10/06/2024 Fim: 10/12/2024	Supervisor da brigada de incêndio	Novas tecnologias contra alarme de incêndio e ponto de encontro estratégico	Sem valor diretamente agregado
Uso do EPI	Para prevenir acidentes de trabalho e garantir a saúde dos profissionais	Na unidade	Início: 10/06/2024 Fim: 10/12/2024	Técnico de segurança do trabalho	Implementar programas de bem-estar e saúde ocupacional	Sem valor diretamente agregado
Suporte aos colaboradores terceiros	Falta de atendimento médico a colaboradores terceiros	Ambulatório da unidade	Início: 10/06/2024 Fim: 10/12/2024	Departamento de urgência e emergência	Atendimento e suporte a todos os colaboradores terceiros, primeiros socorros e ambulância na unidade disponível	Sem valor diretamente agregado

FONTE: Elaborado pelos autores

Como observado no Quadro 02, a análise de 5W2H foi utilizada para levantar dados relacionados à melhoria do ambiente de trabalho. Seguindo isso, foi possível prever a implementação de um sistema de atendimento e suporte a todos os colaboradores da unidade, bem como a implementação de um programa de bem-estar e saúde ocupacional, visando promover o bem-estar físico. Também foi elaborado um plano para as práticas ocupacionais incluindo treinamentos, palestras, conscientização e implementação de novas tecnologias, para prevenir lesões futuras e acidentes de trabalho, garantindo a saúde dos colaboradores. Conclui-se com a ampliação da estrutura da unidade, o que possibilitará proporcionar um ambiente mais confortável aos colaboradores melhorando diversos aspectos do ambiente de trabalho.

5. RESULTADOS ESPERADOS

A otimização no processo de melhoria na unidade, resultou em um ambiente mais eficaz e eficiente, e a reestruturação dos processos internos da unidade proporcionou um resultado esperado por todos os setores que precisavam de melhoria. Os investimentos em equipamentos modernos e a reorganização na unidade tornaram as atividades diárias mais fáceis, deixando o ambiente mais funcional e adaptado às necessidades dos profissionais. Além disso, a realização de treinamentos e conscientização adequadas, reduziu significativamente os riscos de lesões e desconfortos físicos.

Como resultado, as implementações tiveram um aumento significativo em qualidade, trazendo uma maior satisfação aos colaboradores. As medidas propostas contribuíram para a criação de um ambiente mais seguro e saudável, o que se traduziu em

uma melhoria na produtividade da unidade. Esse ambiente mais favorável beneficiou não só os colaboradores que puderam trabalhar com mais conforto e segurança, mas também os profissionais responsáveis pela segurança de todos na unidade.

REFERÊNCIAS

- [1] LEITE, Maykon Stanley Ribeiro; GASPAROTTO, Angelita Moutin Segoria. ANÁLISE SWOT E SUAS FUNCIONALIDADES: o autoconhecimento da empresa e sua importância. **Revista interface tecnológica**, v. 15, n. 2, p. 184-195, 2018. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/download/450/309> Acesso: 20 de maio, 2024
- [2] <https://tst.jus.br/web/trabalhoseguro/resolucaoenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-04/brasil-registra-seis-milhoes-de-acidentes-de-trabalho-de-2012-2022>
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/16367.htm. Normas Regulamentadoras de Segurança e Medicina do – acesso 26 de maio 2024
- [3] Trabalho: NR 04: Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho. Disponível em: <http://www.mte.gov.br>, https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/1999/prt1339_18_11_1999.html - acesso 02 de junho 2024
- [4] <https://www.sstonline.com.br/plano-de-acao-5w2h/>
<https://blog.volkdobrasil.com.br/ferramenta-5w2h/>
<https://www.revistaespacios.com/a16v37n20/16372019.html> 02 de junho de 2024

Capítulo 9

Estudo de caso da empresa Tomé Auto Car: mão de obra qualificada

Ana Paula de Carvalho Chaves

Geovana de Assis Fernandes

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: Neste artigo, iremos reger um estudo de caso sobre uma empresa independente na região norte do país, onde irá ser posto em evidenciar as dificuldades em encontrar mão de obra qualificada. Este trabalho visa perquirir e avaliar a eficácia das mãos de obras presentes em pequenos negócios. Usaremos como metodologia a pesquisa bibliográfica e exploratória em fontes já existentes e de caráter confiável. Apesar de ser um problema recorrente não acontece uma melhora significativa na, evidente, qualificação profissional, tal qual da empresa quanto do empregado despreparado. Com isto, grande parte da população não busca qualificação profissional, não por falta de interesse, mas sim por despreparo no atual mercado de trabalho brasileiro.

Palavras-chave: Despreparo profissional; Empresa; Mão de obra qualificada; Mercado de trabalho; Melhoria de mão de obra.

1. INTRODUÇÃO

Mão de obra qualificada é o nome dado para pessoas nos quais detém algum tipo de estudo e/ou experiência em determinada área profissional onde desempenha algum tipo de trabalho. Assim sendo muito importante em qualquer ramo empresarial no qual visa uma melhoria em sua estrutura, pois quanto mais funcionários competentes, melhor os resultados dos próprios empregados e da empresa responsável.

Entretanto, para atingir tais qualificações profissionais são necessários treinamentos complexos e estudos para poder ingressar no mercado de trabalho com ótimas chances de desempenhar um bom serviço, se faz presente também a questão de recursos, pois nem todas as pessoas apresentam, em sua grande parte, uma carga horária disponível para assumir as determinadas qualificações.

São necessárias essas qualificações para que o empregado possa realizar um trabalho mais eficaz e de maneira mais idônea para as necessidades da empresa, que leva ao aumento de proficiência na qualidade do trabalho e eleva o nível de produtividade e agilidade ao exercer o que lhe foi comandado.

O objetivo primordial deste estudo é avaliar a eficácia da mão de obra qualificada existente nas pequenas empresas, procurando identificar oportunidades de melhoria, e áreas de sucesso. Para alcançar esse objetivo será realizada uma pequena avaliação de percepção dos funcionários e clientes da empresa citada.

Para realizar esta avaliação, serão aplicados questionários para diferentes setores da empresa, abordando o assunto mão de obra qualificada. Em Manaus há muitos concorrentes e por esse motivo a empresa começou a inovar nos seus processos produtivos desde tecnologia, atualizações e máquinas novas de teste. Desta maneira buscar garantir a qualidade de seus serviços, além de disto buscar mais benefícios para seus clientes e aos funcionários, aumentando seu processo produtivo.

Caracterização da empresa

Trata-se de uma empresa do ramo mecânico, com uma única filial, tendo sua sede em Manaus/AM. Fundada em 2017. Atualmente conta com dois colaboradores: um mecânico e um auxiliar de mecânico, tendo apenas um único dono.

Especializada em motores com base em gasolina, suspensão, injeção de gasolina e freios. A missão da empresa é fornecer serviços automotivos de alta qualidade para clientes que valorizam confiança, eficiência e agilidade. A visão da empresa é ser reconhecida entre as melhores oficinas de Manaus, visando sempre a qualidade e respeito dos clientes.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

De acordo com Fontoura (2023) qualificação profissional é a forma no qual um indivíduo consegue aperfeiçoar seu conhecimento profissional em determinado ramo no qual ele atua. Podemos dizer então que para um indivíduo ser profissionalmente qualificado ele precisa, de alguma forma, sempre tentar aperfeiçoar e evoluir constantemente seus conhecimentos sobre a determinada área em que atua.

É de suma importância que o atual mercado de trabalho tenha em sua composição cada vez mais profissionais especializados nas áreas no qual exercem sua função.

Segundo Klein; Toledo e Oliveira (2013) sustentam a ideia na qual a empresa pode buscar pessoas qualificadas para exercer a demanda, mas deve implantar planos de ação com descrição de cargos e melhor salário para quem atende os requisitos.

‘O mundo em acelerada mudança, o impacto do desenvolvimento tecnológico, as novas formas de organização e configuração empresarial, novos produtos e serviços e novos processos de trabalho’. (CHIAVENATO,2014, p. 84) ao fazer a reflexão sobre essa frase podemos encaixá-la no contexto de que, com as eventuais mudanças, não só sociais como tecnológicas, as pessoas apresentam carência de habilidades que podem ser úteis, pois não existe uma preparação adequada.

Para Vidigal (2012) um profissional que se recusa a evoluir e seguir a demanda do mercado está propenso a não entregar o que se é solicitado, gerando apenas situações nas quais poderiam ser evitadas caso ocorresse interesse por ambas as partes.

3. METODOLOGIA

Para realizar a pesquisa aqui presente sobre a mão de obra em uma empresa mecânica, será utilizada uma pesquisa qualitativa. Desta forma, podemos obter dados que se baseiam nas visões de cada indivíduo, assim como será abordado dados quantitativos para entender com mais precisão os métodos numéricos empregados pela empresa.

Serão realizados entrevistas e levantamentos sobre a qualificação dos profissionais que atuam na área na qual a empresa oferece, com intuito de entender o que cada funcionário tem a relatar sobre a contratação de pessoas experientes e a dificuldade em conseguir a mão de obra realizada. Além de nos comprometermos em não revelar mais do que o necessário em nossas pesquisas e manter o sigilo e confidencialidade sobre as pessoas nas quais irão ser entrevistadas e responder os questionários.

Os instrumentos para a conclusão da pesquisa serão entrevistados pessoas com cada funcionário, onde serão feitas perguntas específicas para o tema abordado, como o que cada um tem de dizer sobre a problemática. Entretanto, não nos deixaremos ser submetidos apenas as opiniões, assim iremos realizar pesquisas mais aprofundadas, visando sempre a melhor maneira de compreensão e coleta de dados quantitativos e qualitativos adicionais.

4. ESTUDO DE CASO

A empresa trabalha no ramo mecânico, especializada em motores a gasolina. No decorrer do tempo a empresa foi evoluindo e começou a investir em novos equipamentos aumentando o quadro de funcionários. Tendo sua produção crescendo por ser um novo projeto no qual sempre visou em manter a qualidade e educação com seus clientes.

Conta com uma estrutura pequena possuindo apenas uma filial, entretanto apresenta uma boa instalação que é prontamente equipada e preparada para as atividades que serão realizadas no local. Mas não se abstém de problemas estruturais que possam ocorrer no futuro.

Com isto, a empresa investiu em novas máquinas de teste e junto com outros modelos produzem o processo que possibilita que a empresa evolua no mercado, além de sempre visar o bem-estar dos funcionários e dos clientes, garantindo que tudo seja

seguro para todos os envolvidos. Por isso sempre buscando pessoas qualificadas e de confiança para exercer tais práticas.

Apesar da boa estrutura, a empresa possui dificuldade quanto a questão de contratação de pessoas e afirma ser difícil conseguir pessoas que atendam aos requisitos projetados pelo dono. Está problemática destaca a necessidade e dificuldade das empresas em conseguir mão de obra qualificada, não podendo colocar pessoas sem conhecimento prévio, pois não querem correr o risco de trazer algum tipo de transtorno possível para ambas as partes

5. PLANEJAMENTO DA PROPOSTA

Utilizamos a análise SWOT para podermos ter uma melhor visão das qualidades do caso abordado. A análise swot é uma ferramenta usada para planejamento estratégico dos valores de um projeto ou negócio, tendo como seus componentes a força (Strengths), fraqueza (Weaknesses), oportunidades (opportunities) e ameaças (Threats). Esta abordagem ajuda na frmulacao de estratégias por fornecer uma visão clara das condições internas e externas, na qual permite que os pontos positivos (força e oportunidade) e os negativos (fraquezas e ameaças) sejam encaradas de maneira igual e de fácil acesso.

QUADRO 01. Análise de SWOT

		Forças	Fraqueza
		Ambiente Interno	Bom relacionamento com os clientes
Atendimento especializado	Falta de pessoas que atendam aos requisitos		
Segurança e rápido atendimento	Mao de obra limitada		
Atendimento eficaz	Poucos fornecedores		
		Oportunidades	Ameaças
		Ambiente Externo	Investimento em novas tecnologias
Acessível a todos os públicos	Falta de pessoas especializadas		
Mercado em alta	Grande número de concorrentes		
Conquista de novos clientes	Crise financeira		

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Ao realizarmos a análise SWOT podemos ver os pontos internos e externo da empresa, dentro desses pontos iremos dar mais visibilidade para as fraquezas presentes no ambiente interno. Iremos realizar uma análise e através da ferramenta 5w2h para planejarmos um plano que ajudara a solucionar os problemas até então levantados.

QUADRO 02. 5W2H

O QUE	POR QUE	COMO	QUEM	ONDE	QUANDO	QUANTO
Contratar novos empregados	Melhor as condições e desempenho da empresa	Através de cartazes e anúncios online	Equipe dos recursos humanos	Na base da empresa	Início: 08/06/23 Fim: 17/09/24	Orçamento estimado em 4000 para pesquisas e possíveis investimentos em logo prazo
Identificar e contratar novos fornecedores	Diversificar a base de investimento, Obter melhor condições comerciais	Participar de feiras locais e negociar contratos via internet	Gerente de produção	Pesquisar investidores locais e utilizando recursos online	Início: 14/09/23 Fim: 20/03/24	Orçamento estimado em 3.000 para pesquisas online e evento de automotivo
Atração e retenção de mão de obra qualificada	Para garantir competência na empresa, melhorar a qualidade do serviço proposto e reduzir rotação dos funcionários	Implementar estratégias de recrutament o eficazes, oferecer programas de estágio e traineer	Equipe de recursos humanos	Em instalações da empresa e por meio de plataformas online.	Início: 29/07/23 Fim: 29/07/24	Orçamento estimado em R\$ 2500,00 reais para campanhas de marketing de recrutamento e matérias de treinamento

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Por meio deste quadro podemos evidenciar uma forma mais organizada do que devemos fazer para diminuir os problemas presentes na atual empresa e mor meio dele pôr em prática o que se foi solicitado. Através dessas duas ferramentas podemos realizar um plano de ação eficiente que se enquadre perfeitamente para as necessidades atuais da empresa citada.

6. RESULTADOS DISCUSSÕES

As ações propostas no 5w2h foram pensadas baseadas nos interesses e exigências da empresa, onde buscamos através de métodos eficazes uma maneira de pôr em prática aquilo que foi proposto inicialmente, a melhoria de mão de qualificada na empresa. Por meio deste trabalho, colocamos nossos aprendizados do semestre e buscamos uma melhor base de entendimento no que nos foi lecionado.

Para resolver esta situação, é essencial prestar atenção no processo de teste e nas propostas feitas. A organização do fluxo de trabalho e implementação de estratégias de acompanhamento são cruciais para um futuro em que a empresa se estabeleça em um patamar melhor que as demais de sua área de atuação. Profissionais bem treinados e capacitados podem identificar corrigir falhas com maior eficiência, garantindo a qualidade no trabalho e produção que atenda os padrões de qualidade esperados.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a qualificação mão de obra é um fator crucial para o sucesso e a competitividade das empresas em um mercado cada vez mais exigente e dinâmico, através deste estudo de caso, estudamos a forma em que uma empresa lida com a falta de capacitação profissional e buscamos formas de solucionar e minimizar este problema.

Ao fazer investimentos em treinamentos e buscas de novas tecnologias de maneira continua, permite que a empresa se adeque de maneira mais eficaz para atender a demanda do mercado. Além de que uma equipe bem treinada e com especializações específicas para o que é exigido na empresa alavanca as possibilidades de sucesso.

Portanto, deve-se ter uma valorização em realizar investimentos na qualificação profissional, como estabelecer ofertas de estágios ou promove cursos de qualificação, através dessas formas de organização a empresa assegura sua posição em destaque no mercado no qual atua.

REFERENCIAS

- [1] ALVES, E. L. G.; VIEIRA, C. A. dos S. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL: UMA PROPOSTA DE POLÍTICA PÚBLICA. **Planejamento e Políticas Públicas**, [S. l.], n. 12, 2022. Disponível em: [//www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/143](http://www.ipea.gov.br/ppp/index.php/PPP/article/view/143). Acesso em: 7 jun. 2024.
- [2] DÁVILA, Kétlen Salvino. As Tecnologias da Informação e Comunicação na Educação Profissional e Tecnológica no Estado do Amazonas. **Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica**, v. 2, n. 21, p. e11392-e11392, 2021.
- [3] DOLZANE, Rozenila da Silva; SCHWEICKARDT, Júlio Cesar. Atenção básica no Amazonas: provimento, fixação e perfil profissional em contextos de difícil acesso. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, p. e00288120, 2020.
- [4] FONSECA, M. H. ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO, RECONFIGURAÇÕES DO TRABALHO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL. **REVISTA DIREITOS, TRABALHO E POLÍTICA SOCIAL**, v. 6, n. 10, p. 49-67, 8 fev. 2020.
- [5] OLIVEIRA, Sonia Selene Baçal de; BRUNO, Lúcia Emília NB. Formação profissional do técnico de eletrônica frente às demandas de qualificação das empresas do Distrito Industrial de Manaus: Um estudo de caso: Escola Técnica Federal do Amazonas. 1999.
- [6] SILVA, L. M. DA; CIASCA, M. HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL: DO PERÍODO COLONIAL AO GOVERNO MICHEL TEMER (1500-2018). **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, v. 5, n. 1, p. 73-101, 24 set. 2021.
- [7] WITTACZIK, L. S. Educação Profissional no Brasil. **Revista E-Tech: Tecnologias para Competitividade Industrial - ISSN - 1983-1838**, v. 1, n. 1, p. 77-86, 12 abr. 2008.

Capítulo 10

Análise do impacto da má gestão no ambiente organizacional de uma empresa: estudo de caso em uma empresa do ramo de bebidas

Dirlene Corrêa do Nascimento

Valcilane Matos de Brito

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: O estudo a ser explorado neste trabalho visa apresentar como é o impacto da má gestão em uma empresa e como isso afeta diretamente o quadro de colaboradores, identificando os pontos nos quais precisam ser melhorados de modo a alcançar uma harmonia institucional. Reportando-se à organização a ser estudada, fez-se necessário adotar uma metodologia, na qual se utilizou questionários para que os colaboradores pudessem preencher, de forma pessoal e sigilosa, suas percepções a respeito da falta de gestão e como a mesma afeta o clima organizacional de uma empresa. Resultados mostraram uma percepção negativa (onde houve concordância por mais da metade dos entrevistados, no qual apontaram os mesmos erros) e positiva (visto que através da coleta de dados foi identificado quais atitudes devem ser revistas e mudadas para obter o equilíbrio organizacional). Constatou-se na finalização deste estudo a relevância em fazer avaliações periódicas a fim de sinalizar como está o andamento da empresa no requisito gestão percebida pelo quadro de colaboradores.

Palavras-chave: Clima Organizacional. Má Gestão. Colaboradores. Mudanças

1. INTRODUÇÃO

A expansão do mercado capitalista, trouxe consigo a criação de diversas empresas, em seus mais variados ramos, isso gerou uma expansão nas organizações já existentes no qual tiveram que se adaptar a velocidade como acontecia esse crescimento, e as futuras empresas onde se tinham futuros empresários que observaram a demanda por oferecer um serviço, seja ele de fabricação própria ou terceirizadas e por sua vez, compreenderam que essa necessidade geraria rentabilidade dentro deste mercado.

Partindo desse pressuposto, esse crescimento acelerado, trouxe alguns fatores positivos e negativos, apesar de que um dos principais objetivos de uma empresa é atender a demanda dos consumidores, o clima organizacional em uma organização impacta diretamente para que essa demanda seja cumprida, faz-se, necessário analisar através deste estudo como a má gestão de uma empresa pode afetar diretamente os seus colaboradores, que fazem parte do nível operacional de uma empresa, e são de extrema importância para que diversos processos de manufatura possam acontecer, e consigam disponibilizar um produto transformado de modo aos consumidores de diversas classes sociais.

Evidencia-se, portanto, a problemática que será o centro de toda a pesquisa: Como o impacto de uma má gestão pode ocasionar um clima organizacional negativo no quadro de colaboradores numa empresa?

Para ser realizável este estudo dentro na indústria, serão aplicados questionários para os colaboradores de diversos setores da empresa para que, por meio de métodos quantitativos e qualitativos, possa ser evidenciado quais medidas podem ser tomadas visando a melhoria no clima organizacional. Que em sua conceituação oportuniza ser como a percepção que todos os colaboradores têm a respeito da qualidade do ambiente de trabalho, e por sua vez a satisfação que ambos sentem ao enquadrar o quadro efetivo de funcionários.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

Fundada em 27 de maio de 1997, a empresa de bebidas especializada em comercializar bebidas alcoólicas e não alcoólicas, tem o objetivo principal de ofertar aos seus clientes, as mais diversas bebidas como os refrigerantes, cervejas, etc. E também trabalha em parceria com outras empresas do mesmo ramo. A empresa é referência na região norte do Brasil como uma das maiores em produzir produtos no ramo de bebidas. Com um inventário de mais de 100 tipos de bebidas variadas, situada no polo industrial de Manaus, atende desde grandes empresas a comércios e microempresas.

Seu objetivo principal é proporcionar uma experiência única ao cliente, desde o momento de contato inicial para uma possível compra, até a entrega em estabelecimentos e o acompanhamento de pós-venda com o cliente. Comporta atualmente mais de 1.000 (mil) funcionários, os quais são a engrenagem da empresa para que a mesma possa atender à demanda dos clientes já existentes e dos futuros clientes.

Contam com uma equipe de produção operacional para a fabricação das bebidas, de marketing para a captação de clientes e divulgação nas mídias sociais da empresa de representantes de vendas responsáveis por oferecer os produtos e auxiliar na entrega, dentre tanto outros setores desta empresa que a cada ano cresce, tanto em faturamento como na inserção de novos colaboradores em seu quadro efetivo.

O ambiente de trabalho desta empresa é caracterizado pelo dinamismo e pelo alto índice de uso de tecnologias inovadoras no mercado de bebidas. Suas instalações são amplas e divididas em diversos setores, respeitando critérios de organização, segurança e bem-estar dos funcionários. Oferece aos seus colaboradores um amplo refeitório para as refeições, e uma sala específica para os seus colaboradores poderem descansar nos seus intervalos caso desejem, um auxílio extra mensal para alimentação do colaborador fora do ambiente de trabalho, oferece um transporte climatizado e seguro para transportar seus colaboradores para suas residências dentre tanto outros benefícios.

Além disso, conta com serviços de atendimento psicológico disponíveis a todos os colaboradores, visando acompanhar o funcionário tanto em suas atividades laborais quanto em questões pessoais que possam estar afetando sua produtividade.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo Silva et al. (2020), citando Moreira (2012) chegam a um ponto em comum de que toda a organização constituída em sociedade é formada por indivíduos de diferentes raças, costumes, preferências e objetivos, tudo isto torna a organização um ambiente diferenciado e diversificado, por conta disso, surge a necessidade de se analisar como é o clima organizacional de uma empresa, e quais são os fatores que podem dificultar a existência de um equilíbrio organizacional.

O clima organizacional de uma empresa pode ser entendido como um fator influenciador dos objetivos, necessidades organizacionais e pessoais. Oliveira et al. (2021), citando Hernandez e Melo (2003), afirmam que o clima organizacional é representado através da percepção dos colaboradores sobre os processos e estrutura da empresa em que estão inseridos. Em outras palavras, a gestão da empresa não se limita apenas à produção ou a venda de um produto, mas também envolve a força de trabalho para que isso aconteça. É crucial considerar como os indivíduos responsáveis por essa mão de obra estão sendo estimulados positivamente, para os mesmos poderem sentir um senso de pertencimento e reconhecer sua importância no desenvolvimento da empresa.

Parafraseando Hernandez e Melo (2003) “Entende-se ainda a importância do gestor estar empenhado em ouvir seus colaboradores, suas ideias, sugestões, críticas e demandas” essa comunicação é imprescindível para haver o bom funcionamento de qualquer organização, para haver um funcionamento integrado e consistente nos processos.

Ressalta-se, portanto, a necessidade de existir análises periódicas na empresa na totalidade visando identificar os pontos fracos e fortes. Segundo Silva et al. (2020), citando Anjos (2008), esclarece a importância de ter indicadores para uma análise criteriosa da satisfação ou insatisfação que pode permear o ambiente organizacional de uma empresa. É através dessas análises periódicas que é factível perceber se os objetivos de todos estão alinhados, se os colaboradores estão recebendo os incentivos necessários para se sentirem motivados tanto em questão pessoais profissionais, como motivados para participarem ativamente no processo de transformação e criação de um produto.

De acordo com Silva et al. (2021), citando Chiavenato (2005), enfatiza que todo indivíduo no ambiente organizacional tem suas próprias motivações, mas as mesmas recebem um grande incentivo por meio de estímulos externos, e esses estímulos são o resultado de uma estruturação efetiva e clara numa empresa. Vale ressaltar que todo o indivíduo possui motivação intrínseca e extrínseca, mas é papel do gestor saber quais são

essas motivações e como utilizá-las, a fim de oportunizar aos mesmos os mecanismos e incentivos imprescindíveis para sua satisfação profissional e assim como resultado positivo dos estímulos ideais, terão colaboradores motivados e produtivos.

Diante do exposto, Costa, et al. (2019) parafraseiam (BISPO,2006). Analisa que o tema clima organizacional é complexo de ser estudado por um único viés e quando se trata do estudo dos fatores que motivam os colaboradores é necessário avaliar tanto os internos (ofertados pela organização) e os externos (que estão relacionados a vida social, convivência familiar, situação financeira, saúde, time de futebol, férias de lazer, política e economia, segurança pública e transporte dos funcionários). Após essa averiguação, são perceptíveis os fatores que podem estar contribuindo para a motivação ou desmotivação desses colaboradores.

Segundo Morgado (2023), o mercado de trabalho está cada vez mais competitivo e as empresas acabam destinando todo o seu foco para ultrapassar o concorrente, produzir um produto ainda melhor ou até mesmo aumentar os seus índices de faturamento. Embora seja reconhecido que a comercialização e produção de produtos são elementos essenciais no mundo contemporâneo, vale ressaltar, que por trás de cada etapa de todos esses processos está a engrenagem humana (a mais importante de todas), mas que às vezes é esquecida e acaba se tornando apenas uma máquina do setor produtivo.

Avalia-se, portanto, que o colaborador precisa de reconhecimento, de estímulos para produzir e apresentar aos seus gestores resultados laborais positivos. Concomitantemente, a gestão precisa investir em seus funcionários, valorizando-os e propiciando um ambiente onde eles se sintam cada vez mais pertencentes. Como resposta positiva disso, terá um colaborador ativo, produtivo e que estará em um ambiente laboral onde vê em sua liderança motivos para ser ainda mais produtivo. (Abreu, 2021).

4. METODOLOGIA

Partindo do pressuposto de tudo o que foi informado acima, foi realizado o levantamento de dados sigilosamente dos colaboradores de diversos setores da empresa citada, utilizou-se da mesclagem de dados quantitativos tais como: (entrevistas verbais em grupos específicos, observação participante e não participante na empresa) e qualitativos tais como: (coleta de dados dos questionários, respostas em escalas de avaliação, medidas de desempenho dentre outros).

A partir da metodologia utilizada, será evidenciado quais fatores precisam ser melhorados e, em alguns casos, mudados visando o bem-estar de todo o quadro efetivo de funcionários.

Os questionários serão aplicados de forma eletrônica, garantindo ao indivíduo que responder á segurança que todas as respostas serão mantidas em sua devida confidencialidade. O objetivo principal desta aplicação é abordar uma variedade de aspectos relacionados á saúde, segurança e bem-estar de todos os colaboradores, promovendo assim uma análise do clima organizacional da empresa para as devidas alterações e mudanças.

Referente ao instrumento de pesquisa utilizado na aplicação dos questionários, organizou-se uma totalidade de questões sobre todos os setores da empresa, onde constavam 5 (cinco) perguntas que conferiam aos respondentes uma abertura de serem subjetivos ao responder essas questões. Todas elas visavam saber onde está a satisfação

e a insatisfação do colaborador. E na finalização dos questionários, foi feita uma análise minuciosa de todos os dados e separado alguns funcionários para uma entrevista a parte, a fim de entender um ponto mais específico respondido nas perguntas.

5. ESTUDO DE CASO

Fundada em 27 de maio de 1997, a empresa de bebidas especializada em comercializar bebidas alcoólicas e não alcoólicas, tem o objetivo principal de ofertar aos seus clientes, as mais diversas bebidas como os refrigerantes, cervejas, etc. E também trabalha em parceria com outras empresas do mesmo ramo. A empresa é referência na região norte do Brasil como uma das maiores em produzir produtos no ramo de bebidas. Com um inventário de mais de 100 tipos de bebidas variadas, situada no polo industrial de Manaus, atende desde grandes empresas a comércios e microempresas.

O ambiente de trabalho desta empresa é caracterizado pelo dinamismo e pelo alto índice de uso de tecnologias inovadoras no mercado de bebidas. Suas instalações são amplas e divididas em diversos setores, respeitando critérios de organização, segurança e bem-estar dos funcionários. Oferece aos seus colaboradores um amplo refeitório para as refeições, e uma sala específica para os seus colaboradores poderem descansar nos seus intervalos caso desejem. Além disso, conta com serviços de atendimento psicológico disponíveis a todos os colaboradores, visando acompanhar o funcionário tanto em suas atividades laborais quanto em questões pessoais que possam estar afetando sua produtividade.

A organização em questão adota diversas práticas para a melhor gestão de todos os seus colaboradores, especialmente no que se refere à saúde, segurança de vida no trabalho. Mecanismos como treinamento para o uso correto dos EPIs, análise de risco nas áreas de produção e administrativa, treinamento sobre possíveis acidentes que podem ocorrer na organização são implementados. Esses e outros mecanismos visam oferecer ao colaborador um ambiente de trabalho seguro enquanto cumpre com sua jornada de trabalho.

Vale ressaltar que, apesar de serem implementadas todas as práticas citadas acima, a empresa tem enfrentado diversos desafios em relação ao clima organizacional. Evidenciou-se que a chefia se pauta apenas na produção, favorecendo aos colaboradores com os quais possui maior proximidade e utilizando seu poder de gestão para punir ou demandar mais atividades dos que não têm essa proximidade.

Isso resulta em desconforto no ambiente de trabalho, gerando conversas paralelas entre os colaboradores e desmotivando-os a produzir e permanecer naquele ambiente. Faz-se necessário entender e analisar o que tem acontecido, a fim de mudar e melhorar esse ambiente, para que todos tenham acesso a um local onde o equilíbrio e a harmonia façam parte.

5.1. ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO

A empresa na qual será analisada se enquadra como uma microempresa no ramo de bebidas, e visa produzir as mais variadas bebidas. Sua participação no mercado já existe há mais de 5 anos.

Em seu quadro de colaboradores, apresenta uma totalidade atualizada de 1.000 funcionários distribuídos em mais de 15 setores, dentre eles estão: vendas, produção,

administrativo, financeiro, recursos humanos, psicologia, estoque, marketing, logística dentre outros. Além disso, conta com uma equipe diretiva de 5 diretores, um em cada setor, a fim de serem responsáveis por todo o processo envolvido nesses setores internamente.

No decorrer dos anos, atingiu a marca de mais de 2.000 clientes cadastrados, dentre os quais se destaca (mercadinhos, supermercados, lanchonetes, pizzaria, bares, etc.). Seus clientes em potencial são voltados ao público que gosta de experimentar uma bebida diferenciada, seja ela alcoólica ou não.

A empresa conta com uma estratégia validada desde o seu início, que parte do princípio de utilizar matéria-prima da própria região amazônica, e também tem o foco em atrair não só os clientes na região, mas também expandir o seu mercado para fora do estado, desta forma a sua cartela de clientes cresce a cada ano.

Há uma preocupação em desenvolver embalagens diferenciadas e que aproximem o cliente desde o contato inicial até o momento em que o mesmo experimenta a bebida. Tem como primazia, produtos onde a embalagem seja de fácil manuseio para os clientes terem a melhor experiência possível.

Enfatiza também em oferecer aos clientes e seus revendedores preços justos que são irresistíveis, oportuniza aos clientes e seus mais diversos compradores uma experiência de pós-venda tendo como alvo esse público e buscando compreender os seus gostos e o que mais atrai o cliente (seja no preço, na embalagem, no sabor e entre outros).

Vale ressaltar que apesar de terem toda essa preocupação, têm acontecido alguns problemas de gestão, principalmente no setor de produção (um dos setores mais importantes da empresa), alguns atritos e conversas paralelas têm tomado conta do setor produtivo devido à má gestão do gerente de produção. Isso tem causado alguns incidentes específicos, que prejudicam a produção e a colaboração de todos para produzirem todo o limite estipulado naquele dia.

De acordo com SCHERER, (2020), A análise SWOT foi difundida por Christensen, Andrews e Bower (1973) visando auxiliar e aprimorar o planejamento estratégico empresarial. A mesma visa ser uma ferramenta estrutural no qual sua finalidade é avaliar os ambiente internos e externos a organização, formulando assim estratégias de negócios, procurando aprimorar o seu desempenho no mercado. Oportuniza a visão dos elementos que ajudam (forças e oportunidades) e dos que impedem esse desempenho, como (ameaças e fraquezas).

Através dessa análise, as empresas podem potencializar seus resultados melhorando suas fraquezas, diminuindo as ameaças e aproveitando cada vez mais as oportunidades em transformar o seu negócio e solidificar ainda mais suas forças internas e externas.

Quadro 01. Análise SWOT

		Forças	Fraquezas
Ambiente Interno		Marketing Assertivo e eficiente	Alta rotatividade do pessoal
		Alta Capacidade de Produção	Problemas de Comunicação e Colaboração entre todos da equipe
		Diversidade nos produtos	Imagem negativa da liderança
		Qualidade da Matéria-prima	Conflitos Internos
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente Externo		Expansão dos Canais de Distribuição	Concorrência Intensa
		Aumento na variedade de bebidas	Regulamentações Governamentais
		Eventos e Patrocínios	Aumentos dos Custos de Produção
		Mudanças de Regulamentação Favoráveis	Variação Econômica

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024

Em um ambiente organizacional da produção de bebidas, a produção desses produtos, é extremamente importante para o sucesso de vendas e o reconhecimento da mesma em um mercado não apenas regional, mas também nacional. Abaixo será evidenciado como a metodologia que expressa a análise SWOT pode ser aplicada na empresa no segmento de bebidas a respeito das fraquezas, tais como: alta rotatividade do pessoal, problemas de comunicação e colaboração entre todas da equipe, imagem negativa da liderança, conflitos internos.

- *Alta rotatividade do pessoal.*

Conforme foi relatado no estudo de caso, em relação à chefia de favorecimento do gerente da produção com alguns colaboradores, isso pode ocasionar fraquezas na matriz SWOT e uma alta rotatividade no pessoal que compõe a produção.

É relevante citar que isso pode ocasionar uma insatisfação por parte dos colaboradores “não favorecidos” pela chefia e, dessa forma, uma rotatividade, pois os funcionários podem procurar outras empresas, nas quais se sintam valorizados e menos desvalorizados.

- *Problemas de Comunicação e Colaboração entre todos da equipe.*

Em decorrência disso, pode haver problemas sérios de comunicação e até mesmo colaboração da equipe no processo produtivo das bebidas. Os funcionários podem querer “dá o troco” nos outros colegas, diminuindo a sua produtividade, deixando de reportar à gestão por conta desse favorecimento em detrimento de outros.

- *Imagem negativa da liderança.*

Dessa forma se esse problema persistir, os colaboradores passarão a ter uma imagem negativa da liderança, e dessa forma isso pode ser até difícil futuramente para empresa, quando pensar em contratação de novos colaboradores para esse setor, considerando toda a imagem “construída negativamente” pela chefia.

• *Conflitos Internos*

Mediante tudo o que for citado, se essa gestão permanecer e medidas não forem tomadas, levará o seu quadro efetivo de colaboradores a desentendimentos e conflitos constantes, pois se sentirão desvalorizados e tentarão entre si argumentar sobre. Vale ressaltar que os esforços que poderiam ser gerados para a produção efetiva serão destinados nesses conflitos, e o clima organizacional será afetado em razão disso.

De maneira a atenuar essas fraquezas analisadas na matriz SWOT, será utilizada a ferramenta 5W2H. Que por definição nos diz, segundo retrata SENA (2023) parafraseando Diniz & Carrazoni (2018), o que é uma ferramenta conhecida como 4Q1POC, no qual se configura em um método que oferece auxílio para o planejamento de ações a serem aplicadas por determinada organização. Com relação à estruturação dessa ferramenta, a mesma se dá por meio de colunas, cada uma delas acompanhada por títulos que são: Why (Por quê?), What (O quê?), Who (Quem?), When (Quando?), Where (Onde?), How (Como?) e How Much (Quanto?). Permite que sejam analisadas cada fraqueza e, ao mesmo tempo, traçadas medidas para atenuar tudo isso na organização.

Quadro 02. 5W2H

O que?	Porquê?	Quem?	Quando?	Onde?	Como?	Quanto?
Alta rotatividade do pessoal	A alta rotatividade diminui a produtividade, e aumenta com custo de contratação, e de treinamento	Gerente Administrativo	Início: 01/06/24 Fim: 02/12/24	Em todos os setores, mas específico no Setor de Produção	Realizar pesquisa de satisfação do colaborador. Promover oportunidades de crescimento na carreira	Investir em treinamentos e capacitação para liderança. Investimento Inicial de R\$40.000 reais
Problemas de Comunicação e Colaboração entre todos da equipe	Problemas de comunicação, podem levar a sérios erros no setor produtivo, e uma baixa de moral por parte da liderança	Gerente Administrativo	Início: 01/06/24 Fim: 02/09/24	Em todos os setores, mas específico no Setor de Produção e Gestão da Empresa	Implementar plataformas de comunicação interna como Microsoft Teams. Realizar treinamentos em equipe, análises regulares sobre o andamento da equipe.	Investir em plataforma de comunicação. Investimento Inicial de R\$15.000 reais
Imagem negativa da liderança	A imagem negativa da liderança, pode levar a desmotivação por parte dos colaboradores	Gerente Administrativo	Início: 01/06/24 Fim: 02/12/24	Em toda empresa mas como na liderança que faz a gestão da produção	Aplicar ferramentas como a 360 graus para avaliar o desempenho dos líderes. Promover transparência entre funcionários e colaboradores.	Investimento em programas de treinamento e treinamento da liderança. Investimento Inicial de R\$25.000 reais
Conflitos Internos	Conflitos Internos causam grandes problemas na produção de todos os colaboradores envolvidos	Gerente Administrativo	Início: 01/06/24 Fim: 02/11/24	Em todos os setores, mas específico no Setor de Produção	Implementar políticas de mediação entre funcionários e a gestão, esclarecer as políticas da empresa a respeito de comunicação e conduta de todos	Investir em programas de mediação na empresa. Investimento Inicial de R\$10.000 reais

Fonte: Elaborado pelos autores, 2024.

Conforme apresentado no quadro acima, a aplicação da ferramenta 5W2H nas dificuldades encontradas no ambiente organizacional, quais sejam: alta rotatividade do pessoal, problemas de comunicação, colaboração entre todo da equipe, imagem negativa da liderança e conflitos internos. Conforme citado, cada um desses problemas é ramificado em suas causas, responsáveis pela execução da melhoria, prazo para a execução da atividade, os locais em que serão aplicados, métodos eficazes de solução e o investimento a ser feito para viabilizar a concretização desse objetivo.

Vale ressaltar que todas essas medidas aplicadas concomitantemente à ferramenta 5W2H têm o objetivo de trazer melhoras significativas para a empresa e proporcionar aos seus colaboradores um ambiente organizacional equilibrado e harmônico.

6. RESULTADOS ESPERADOS

Com a aplicação correta da ferramenta 5W2H, objetiva-se encontrar os seguintes resultados:

1. Redução da rotatividade de pessoal: com a aplicação de pesquisas de satisfação para os colaboradores, e com uma liderança visando oportunidades de crescimento aos seus funcionários a redução da rotatividade será evidenciada por parte da gestão, tendo em vista que os colaboradores terão oportunidades para crescimento igualitário na empresa, e a produtividade será evidenciada em suas tarefas, em contrapartida, a empresa terá menos custos quando se trata de recrutamento e treinamento.
2. Comunicação e Colaboração mais efetiva: se corretamente aplicado a ferramenta, em se tratando de canais de comunicação no ambiente organizacional como Microsoft Teams, a colaboração entre as equipes será facilitada, evitando, erros e consequentemente um aumento na eficiência e a produtividade de todos na empresa.
3. Imagem positiva na liderança: por meio da avaliação 360 graus e programas de desenvolvimento, espera-se uma liderança, mas focada na produtividade, no alinhamento de processos, no foco em proporcionar ao colaborador uma estadia em sua jornada de trabalho produtiva e prazerosa, evitando favoritismo e focando apenas no lado profissional e de crescimento tanto da empresa como do colaborador.
4. Conflitos internos minimizados: após aplicação de mediação transparente entre liderança e os colaboradores, é esperada uma minimização dos conflitos internos, oportunizando assim um ambiente organizacional equilibrado e harmônico.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, mediante a tudo o que foi exposto, que o ambiente organizacional de uma empresa deve ser harmônico, produtivo e com o mínimo de conflitos. Vale salientar que as empresas precisam estar em um alinhamento de informações e processos, haja vista que variáveis externas podem impactar direta e indiretamente uma empresa.

Avaliações periódicas, desde a alta administração até a produção, são necessárias para avaliar o nível de cada colaborador e verificar como está a produção de cada um com as demandas diárias que a empresa recebe.

Uma organização que consegue perceber, analisar e reparar os danos que podem ocorrer internamente está pronta para qualquer novidade do mercado capitalista, no qual comporta consumidores exigentes e que esperam ter sempre o melhor produto. Quando se fala em indústria, não se trata apenas sobre um produto que está sendo fabricado, mas sobre a força motriz por trás deles, os indivíduos que são contribuintes diretos para que esse processo tenha em sua finalidade um produto com uma qualidade aceitável e rentável ao mercado.

REFERÊNCIAS

- [1] ABREU, Rebeca Tavares. **A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE PESSOAS NA PROMOÇÃO DO BOM CLIMA ORGANIZACIONAL**. DIVERSITÁ, REVISTA MULTIDISCIPLINAR DO CENTRO UNIVERSITÁRIO CIDADE VERDE, ano 2021, v. 07, n. 01, p. 1-11, 14 dez. 2021. Disponível em: <http://revista.unifcv.edu.br/index.php/revistapos/article/view/367/277>. Acesso em: 24 maio 2024.
- [2] SANTOS, L. F.; TORRES, T.; ANDRADE, J. C. de.; SILVA, F. S. da.; SANTANA, R. J. S.; CHAVES, R. P.; SILVA, A. P. L. da. **The organizational climate relevance in organizations**. Research, Society and Development, [S. l.], v. 10, n. 4, p. e0310413147, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i4.13147. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/13147>. Acesso em: 25 maio 2024.
- [3] MORGADO, Lethícia da Silva. **Gestão de clima organizacional: o impacto gerado pela ineficiência operacional**. São Luís: Centro Universitário UNDB, 2023. Disponível em: <http://repositorio.undb.edu.br/jspui/handle/areas/1101>. Acesso em 23 de Maio de 2024.
- [4] SILVA, Carlos Rafael; TAVARES, Gleicy Kelly Barbosa; FRANÇA, Luciana Sessa Generoso de. **CLIMA ORGANIZACIONAL**. Episteme Transversalis, [S.l.], v. 11, n. 1, maio 2020. ISSN 2236-2649. Disponível em: <<http://revista.ugb.edu.br/ojs302/index.php/episteme/article/view/2121>>. Acesso em: 25 maio 2024.
- [5] OLIVEIRA, Adilson Vagner; PIZZONI, Taisa Gabrieli Pereira. Gestão de conflitos e comunicação organizacional: Um estudo empírico em instituições públicas de ensino. Cadernos de Gestão e Empreendedorismo, v. 9, n. 2, p. 14-24, 2021. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/cge/article/view/47665>. Acesso em 28 de Maio de 2024.
- [6] COSTA, Ana Rayane Vieira Bezerra; VALES, Wictor Hugo Carvalho. Clima organizacional. 2019. Disponível em: <https://bdta.ufra.edu.br/jspui/handle/123456789/630>. Acesso em 28 de Maio de 2024.
- [7] Cintra, R. F., Cruz, M. S. Y., Kochi, T. G., & Ribeiro, I. (2022). Análise SWOT na perspectiva do cliente de empresa de serviço. *Ágora : Revista De divulgação científica*, 27, 95–116. Disponível em: <https://doi.org/10.24302/agora.v27.3837>. Acesso em 30 de Maio de 2024.
- [8] DE SENA, Willame Nogueira. O uso de ferramentas de controle da qualidade pela gestão escolar: o ciclo PDCA e a ferramenta 5W2H. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 14, n. 8, p. 12634-12648, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2423/1465>. Acesso em 30 de Maio de 2024.

Capítulo 11

Estudo de caso em uma empresa terceirizada: o impacto do estresse ocupacional na vida do trabalhador

Raquel Magalhães Melo

Wendell da Costa Mamede

Cristiane de Aguiar Gomes

Resumo: O propósito deste artigo é discorrer sobre o estresse ocupacional e o impacto que ele causa no cotidiano, no que diz respeito homem versus trabalho. Os erros nos processos podem influenciar na perda do desempenho profissional, gerando, conseqüentemente a decadência no rendimento da atividade laboral. Quando os gestores de uma organização não se atentam ou investem em seus empregados, que é o fator primordial de uma empresa, esta corre o risco de entrar em desequilíbrio e desvantagem junto ao mercado corporativo. Com esse intuito, foi empregada a pesquisa mista, e análise de exemplos que impulsionam a sapiência. Foi desenvolvida uma estratégia de investigação para comensurar os fatores internos e externos da empresa e avaliar quais fraquezas estavam interferindo de forma negativa, principalmente na vida do trabalhador. É de suma importância que dentro de uma organização haja um quadro compatível de funcionários para não ocorrer o excesso de demandas e a falta de disposição para executar suas tarefas, pois cada indivíduo é relativo em seus afazeres. Ao aplicar as contramedidas que são explanada ao longo do artigo espera-se que a implantação do software e o aumento no quadro de colaboradores, ajude a melhorar a saúde e bem-estar dos colaboradores.

Palavras-chaves: Estresse Ocupacional. Terceirização. Erro nos Processos. Atividade Laboral.

1. INTRODUÇÃO

O recurso humano e a mão de obra é um dos principais fatores para a expansão de uma organização, logo, o reconhecimento e o incentivo para os colaboradores é imprescindível e existem diversas maneiras de valorizar o capital humano. Nessa perspectiva, somente em questão salarial não seria suficiente, uma vez que, cada qual encontra-se com uma necessidade diferente, seja de reconhecimento ou de um alívio da sobrecarga do serviço.

Para uma organização ser bem sucedida e sobreviver ao mercado, é necessário que tenha um meio-termo entre o bem-estar do colaborador interno e a satisfação do cliente, entretanto, algumas empresas se preocupam apenas com o cliente externo, deixando de lado aqueles que estão dia após dia se doando para garantir os bons resultados. Um colaborador satisfeito é o que representa a empresa, por estar comprometido e empenhado em realizar as tarefas que são delegadas com os recursos que a empresa disponibiliza.

Entender e reconhecer a necessidade dos funcionários atualmente é uma vantagem importante e competitiva, pois além de sanar as necessidades dos colaboradores, reflete nos resultados entregues aos clientes. Uma vez que, a ausência de reconhecimento das falhas e dificuldades dos processos da organização gera uma redução na qualidade do serviço final. Visto que, a insatisfação em um todo pode acarretar vários prejuízos para a organização, como: rotatividade, absenteísmo e apresentação de inúmeros atestados médicos “frios”, afetando diretamente a produtividade e com isso a rentabilidade.

Atualmente o bem-estar do colaborador é questão de competitividade no mercado, porque mediante a isso se sustenta o capital humano de excelência. Deste modo, pode-se afirmar que o reconhecimento dos problemas internos é, de fato, importante para a organização, pois favorecerá o ambiente, e os colaboradores se sentirão mais valorizados e amparados pela empresa, gerando menos estresse e fortalecendo uma cultura de cuidado com os colaboradores por atestados.

O artigo irá se desenvolver mediante a um estudo de caso realizado em um grupo prestador de serviços, onde há problemas internos que geram estresse e até mesmo burnout nos colaboradores por falta de funcionários e por excessos nas demandas e demais situações que serão descritas ao longo do trabalho.

O objetivo geral deste artigo é voltado para os colaboradores administrativos da organização, buscando melhoria dos processos internos por meio das resoluções dos problemas encontrados tendo como foco principal o colaborador e seu bem-estar. Espera-se que ao final deste artigo, ele seja utilizável como assistência para estudos do mesmo seguimento, podendo servir como base para desenvolvimento de outros projetos.

2. CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

É uma empresa que presta serviços de terceirização no segmento de facilities, segurança, logística, engenharia de utilidades, serviços industriais, alimentação e serviços de infraestrutura. O grupo já conta com 60 anos de história, entretanto instalou-se na cidade de Manaus no ano de 2019, sendo sua primeira aquisição uma empresa de serviços gerais. Atualmente no Amazonas, integram quatro empresas somando mais de dois mil colaboradores prestando serviços em várias organizações.

Para gerenciar este alto número de funcionários, o grupo conta com um quadro administrativo de sessenta pessoas, que estão divididos entre, diretor, gerente administrativo, financeiro, comercial, qualidade, sesmet, gesp, departamento pessoal, recursos humanos e operacional. O grupo possui alcance nacional e experiência em diversos segmentos de mercado e estabilidade financeira. Dessa forma, produzem conexões em longo prazo, alcançam metas sustentáveis e oferecem continuamente o melhor para os clientes.

Tendo como cultura servir, buscando ser referência no mercado de prestação de serviços no Brasil, almejando o reconhecimento por oferecer soluções inovadoras, pela qualidade da sua entrega e pela capacidade de oferecer a melhor relação custo-benefício para os seus clientes.

Contudo, é nítido nos colaboradores administrativos a sobrecarga dos contratos e a responsabilidade do cuidado com tantos colaboradores gerando muito estresse, pois muitos processos não são seguidos da forma correta para que o trabalho flua melhor, e é possível observar a exaustão das pessoas que precisam estender seus horários de trabalho sem receberem hora extra, com a opção apenas de banco de horas, para que as necessidades sejam atendidas. Os colaboradores possuem demandas em excesso, sem flexibilidade nos prazos de suas entregas, isto prejudica a saúde e qualidade de vida dos funcionários, gerando estresse ocupacional.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1. ESTRESSE OCUPACIONAL E BURNOUT

O desgaste de energia emocional possui uma particularidade com a fadiga, que vai além do cansaço físico. Uma vez que, o mercado de trabalho passa por inúmeros progressos que requerem empenho dos colaboradores para que alcancem resultados esperados pelos gestores, surge a pressão psicológica a qual resulta na redução da capacidade de realizar o seu serviço.

Os parâmetros psicológicos no trabalho são precedentes de estresse ocupacional, com consequências na saúde mental do trabalhador. Esta associação muitas vezes pode ser atribuída pelo excesso de demandas psicológicas incluídas nas atividades laborais.

Para Caixeta et al (2021), o Burnout, afamado corriqueiramente como esgotamento profissional, é uma disfunção da saúde. No que diz respeito à síndrome de Burnout, enfatiza-se, o físico, fadiga, dores osteomusculares, dores de cabeça frequentes, o emocional, alterações na cognição, insônia, raciocínio lento, etc. Estes sintomas, resultam-se, na mudança comportamental do indivíduo, os quais causam irritabilidade com grande frequência.

Santos et al (2021), afirma que o estresse ocupacional está correlacionado ao limite que o ser humano tem. Quando ocorre uma instabilidade desse fator incita-se o desgaste emocional pelo excesso de afazeres causando alterações no humor reduzindo a carga mental.

De acordo com Monsore e Novaes (2022), a qualidade de vida no trabalho é direcionada pela prioridade do bem-estar e saúde emocional do empregado em uma instituição organizacional. Estabelecer um ambiente laboral apropriado, abrange principalmente a promoção da saúde do colaborador, em decorrência aos perigos e exigências que comprometem suas incumbências.

3.2. TERCEIRIZAÇÃO

A terceirização é o meio que as organizações usam para comprar prestação de serviços, buscando otimização, tendo o benefício de uma mão de obra qualificada e sem precisar responder diretamente por ele, uma vez que, o serviço terceirizado é eficiente e a obrigação do cuidado pelos colaboradores é da empresa que está prestando o serviço, a contratante só responde caso a contratada deixe de prestar o suporte necessário aos funcionários.

De acordo com Antunes (2020), a regularização dos exercícios de terceirização no Brasil aconteceu na década de 1970, desde esta época, vem alcançando grandes espaços no cenário trabalhista brasileiro. Atualmente, a proposta de Lei 4302/98 que foi acatada em março de 2017, ampliou ainda mais este cenário, pois todas estas atividades tornaram-se legais, tanto as atividades-meio quanto as atividades fins.

Embora o trabalho terceirizado já esteja regularizado, é perceptível que ainda hoje esses trabalhadores enfrentam inúmeros desafios. Sendo assim, existem algumas vantagens e desvantagens que fazem parte do dia a dia. Para Carvalho (2011) apud Lacerda (2015), uma grande desvantagem é a dificuldade para identificar qual o empregador será responsável pelos direitos trabalhistas dos terceirizados, caso a prestadora de serviço deixe de prestar assistência aos funcionários, pois, a tomadora do serviço passa a ser responsável pelos direitos trabalhistas dos terceirizados, podendo deste modo causar transtornos para os funcionários em questão.

Outro fator desfavorável é a diminuição salarial, ou seja, esses colaboradores terceirizados são em muitos casos desvalorizados, apesar de ocuparem funções semelhantes, acabam recebendo um salário inferior se for comparar aos outros funcionários efetivos da empresa.

Vale ressaltar que, a terceirização também possui vantagens como a flexibilidade e agilidade. Para Alvarenga (2016) apud Libero (2024), a terceirização facilita os processos, diminuindo os custos e aumentando o índice de colaboradores com competências e habilidades corretas para cada função, consequentemente aumentando a produtividade. Porém, é importante que haja uma equiparação entre os benefícios proporcionados pela terceirização, tanto para o empregador como para o empregado.

Com isso, pode-se observar que há vantagens e desvantagens para ambas partes, pois é preciso que a empresa contratante analise muito bem os prós e os contras antes de solicitar os serviços terceirizados, tendo em mente que os direitos e deveres a respeito do trabalhador contratado também é de responsabilidade do empregador.

3.3. FERRAMENTAS DA QUALIDADE

As organizações que buscam constantemente estarem a frente do mercado utilizam como estratégia as ferramentas da qualidade para auxiliar e gerenciar na tomada de decisões. As ferramentas administrativas são técnicas fundamentais para o comando da organização e para explicar as contrariedades que interferem no desempenho dos recursos operacionais.

Cada ferramenta possui uma variável que contribui para mapear e solucionar as problemáticas identificadas. À vista disso, as ferramentas empregadas são: Análise SWOT, Matriz G.U.T, 5 Porquês e o 5W2H.

A Análise SWOT, de acordo com Fonseca e Nunes (2020), traduz uma sigla em inglês, constituída desta forma: (S) STRENGTHS, pontos fortes; (W) WEAKNESSES, fraquezas; (O) OPPORTUNITIES, oportunidades e (T) THREATS, ameaças. É por meio dessa ferramenta que o gestor de uma empresa faz a análise dos fatores internos e externos, que estejam influenciando na eficácia dos resultados esperados tornando-os em fraquezas, seja da organização ou até mesmo dos trabalhadores. Na maior parte das vezes, uma grande incitação para a gestão são as pessoas e sem elas coisa alguma pode ser realizada.

Segundo Damy-Benedetti e Cevada (2021), a Matriz de Priorização (MATRIZ G.U.T) é uma ferramenta simples de ser elaborada, por meio dela analisa-se três características, sendo elas: (G) gravidade; (U) urgência e (T) tendência. Para cada característica averiguada, recomenda-se conceder uma pontuação de 1 a 5 concernente ao caso pesquisado e descrito na tabela elaborada, para que assim possa ser classificado a pontuação que cada fator estimado precisa ser priorizado.

Augusto (2021), afirma que a ferramenta dos 5 Porquês é usada para detectar a causa raiz de um determinado problema, indagando cinco vezes ou até que se ache a sua causa. O uso desta ferramenta é simples, ao deparar-se com um dilema, questione-se por que ele ocorreu, obtendo um retorno, reitere o questionamento até encontrar uma solução em conformidade com a sua demanda.

Para Das Mercês Oliveira (2022), a utilização da ferramenta 5W2H permite-nos a exploração de sete questões, possibilitando-nos no reconhecimento da problemática e posteriormente aplicando um plano de ação para retificá-los. 5W refere-se a uma origem inglesa: What; When; Why; Where e Who, e o 2H: How e How Much. Interpretando-se: O quê; Quando; Por que; Onde; Quem; Como e Quanto.

4. METODOLOGIA

De acordo com Neves (2020), a metodologia mista, consiste na integração de dois métodos de pesquisa, o quantitativo e o qualitativo, onde as informações são coletadas de diferentes maneiras. A abordagem quantitativa envolve dados estatísticos e mensuráveis, enquanto a abordagem qualitativa tem como foco uma investigação mais profunda dos acontecimentos, das normas, dos valores e de todo o contexto envolvido. Com a utilização desse método existe uma grande chance de alcançar excelentes resultados, pois ele possui um caráter exploratório.

Para auxiliar na análise da empresa em questão, será aplicada uma fusão de quatro ferramentas da qualidade, a análise SWOT que irá apontar os fatores internos e externos, mostrando quais são as Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças. As Forças caracterizam os pontos fortes da organização, como por exemplo: o que a empresa faz de melhor e o seu diferencial, enquanto as Fraquezas são fatores negativos, ou seja, é tudo aquilo que pode ser melhorado. As Oportunidades e Ameaças são elementos externos que quando bem analisados podem ocasionar diversos avanços na empresa. Serão evidenciadas neste estudo as fraquezas como ponto inicial.

Uma outra ferramenta que será empregada é a Matriz G.U.T. Ela tem como finalidade classificar e pontuar os problemas de acordo com sua Gravidade, Urgência e Tendência, fazendo assim uma análise para ajudar na priorização de tarefas ou de determinados problemas.

A ferramenta "5 Porquês" é uma técnica bem eficaz que possibilita resolver problemas de forma mais simplificada. Ela consiste em perguntar o "por quê?" (normalmente por cinco vezes) até encontrar a causa raiz de uma determinada situação. Ao responder cada "por quê?" não é só possível descobrir a origem, mas também solucionar os problemas descritos, promovendo ações de melhorias.

E por fim, todas as demais ferramentas mencionadas anteriormente serão utilizadas juntamente com o 5W2H que irá auxiliar na elaboração e detalhamento de um plano de ação para resolver as fraquezas identificadas na matriz SWOT, facilitando assim a execução desse plano. O método 5W2H consiste em sete perguntas que deverão ser respondidas, o que será feito, por quê, quando, onde, como, quem será o responsável pela tarefa e o quanto irá custar.

5. PROPOSTA DE MELHORIA

Baseado nas informações coletadas referente a empresa, serão analisados alguns dados com o intuito de encontrar pontos positivos e negativos que irão auxiliar no desenvolvimento e criação de planejamentos para a implantação de melhorias. De início, analisaremos a matriz SWOT para visualização dos pontos fortes e fracos que cercam a organização em questão.

Quadro 1. Análise SWOT

		Forças	Fraquezas
Ambiente Interno	História de Experiência		Excesso de Demandas
	Diversidade de Serviços		Remuneração incompatível com as funções
	Estabilidade Financeira		Quadro de funcionários adm inadequado
	Feedback Positivo dos Clientes		Falta de flexibilidade nos prazos das entregas
	Alcance Nacional		Falta de controle nos processos internos
		Oportunidades	Ameaças
Ambiente externo	Expansão na região Norte		Entrada de novos concorrentes no mercado
	Inovação de serviços prestados		Desastres Naturais
	Adquirir novos contratos		Mudança de leis e parâmetros regulamentadores
	Investir em tecnologias		Escassez de mão de obra para serviços de manutenção em geral
	Compra de novas empresas de serviços		Instabilidade na economia brasileira

Fonte: elaborado pelos próprios autores, 2024

Através da análise realizada na matriz anterior, é possível observar que foram identificadas 5 fraquezas que estavam afetando o desempenho e resultados, causando desgaste emocional e físico para os colaboradores, entre outras limitações. Percebe-se que esses problemas destacados estão diretamente ligados com a administração e gestão. Dessa forma, foram transmitidas essas fraquezas para uma matriz de priorização, onde será considerado uma escala para urgência, tendência e gravidade dos determinados problemas, para assim ajudar na tomada de decisão.

Quadro 2. Matriz G.U.T

Lista de problemas	G	U	T	Pontuação	Prioridade
Excesso de demandas	5	5	3	75	2°
Remuneração incompatível	3	5	3	45	4°
Quadro de func. inadequado	5	3	2	30	5°
Falta de Flexibilidade	4	5	3	60	3°
Falta de controle nos processos internos	4	5	5	80	1°

Fonte: elaborado pelos próprios autores, 2024

Conforme demonstrado no quadro acima, as prioridades identificadas são: falta de controle nos processos internos, excesso de demandas, falta de flexibilidade, remuneração incompatível e quadro de funcionários inadequado. É notório que esses problemas estão ligados uns aos outros, pois a falta de um controle nos processos acabam ocasionando todo os outros defeitos dentro dos setores da organização. Por este motivo, foi aplicada a ferramenta da qualidade “5 porquês” com o objetivo de se aprofundar e encontrar a origem de cada um dos itens descritos, assim como a sua causa raiz.

Quadro 3. 5 Porquês

O QUE?	1º POR QUÊ	2º POR QUÊ	3º POR QUÊ	4º POR QUÊ	CONTRAMEDIDA
Falta de Controle nos processos internos	Porque as atividades não são devidamente monitoradas	Porque ainda não existe implemen-tado um sistema de gestão processos.	Porque não houve priorização para a implementa-ção deste sistema.	Porque a empresa ainda não possui uma cultura onde se valoriza a gestão por resultados	Implementar um sistema de gestão que seja capaz de acompanhar e controlar os processos internos.
Excesso de demanda	Porque o quadro de funcionários e a capacidade dele não está alinhada com a demanda do mercado	Porque a empresa está aceitando mais contratos do que realmente ela pode suportar.	Porque existe uma alta cobrança referente ao aumento do serviço, porém, sem ser considerado os recursos humanos disponíveis	Porque não existe uma comunicação assertiva entre os setores de vendas e operações	Alinhar a comunicação dos setores, para que assim possa capacitar os colaboradores e investir em contratação de mais pessoas para suprirem o aumento da demanda.
Falta de flexibilidade e nos prazos das entregas	Porque a empresa não se dedica para obter uma gestão de pessoas eficaz	Porque a empresa não valoriza o bem-estar físico e mental de seus funcionários	Porque a empresa não acredita ser tão importante	Porque já está enraizado na cultura da empresa, ter resultados rápidos sem se preocupar com as consequencias na vida dos colaboradores	Implementar uma cultura de adaptação dentro da empresa, para que assim com ações contínuas ela possa ser mais flexível.

Fonte: elaborado pelos próprios autores, 2024

Realizou-se uma análise e classificação dos três problemas mais recorrentes: falta de controle nos processos, excesso de demanda e sua falta de flexibilidade nos prazos. Através dessa análise foi possível identificar a origem e a causa raiz, com isso, foram desenvolvidas contramedidas para solucionar esses dilemas.

O intuito dessas contramedidas não é somente ter uma solução, mas também combater para que essas situações problemáticas não continuem acontecendo dentro da organização, e venham ser resolvidas de forma sistêmica, fazendo com que a empresa adquira uma cultura mais flexível, proporcione aos seus colaboradores e clientes uma experiência excepcional, sabendo que estarão sendo valorizados e cuidados pela organização que fazem parte.

6. PLANO DE AÇÃO

Com base em todos os dados previamente coletados e através da análise nas ferramentas anteriores, foi criado um plano de ação com o auxílio do método 5W2H que pode ser visualizado no quadro abaixo:

Quadro 4. 5W2H

O QUE?	PORQUE?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO?	QUANTO?
Implementar um sistema de gestão que seja capaz de acompanhar e controlar os processos internos	Para assegurar que haverá clareza e controle dos processos	Gestor e Equipe de TI	Início: 01/07/24 Fim: 15/01/2025	Na própria empresa	Escolher um software de gestão, implantando-o e oferecendo o devido treinamento aos usuários	Início R\$ 5.000
Alinhar a comunicação dos setores, e contratação de mais pessoas para suprirem o aumento da demanda.	Para suprir o excesso de demandas	Gesstor de Rh e Gestor de Vendas	Início: 01/07/24 Fim: 15/01/2025	Nos setores da própria empresa	Realizar treinamentos, palestras, implementar ações e ferramentas de comunicação interna para que a seja resolvida a sobrecarga dos funcionários.	Sem valor diretamente agregado
Implementar uma cultura de adaptação, para que assim com ações contínuas ela possa ser mais flexível.	Para que a empresa se torne mais flexível com os colaboradores.	Gestor de RH	Início: 01/07/24 Fim: 15/01/20254	Na própria empresa	Começar criando um plano de incentivo para os colaboradores, como por exemplo plano de carreira. Assim a empresa não irá motivar somente os colaboradores já contratados, mas também atrair novos talentos.	Sem valor diretamente agregado

Fonte: elaborado pelos próprios autores, 2024

Observa-se nos quadros anteriores que os problemas identificados estão diretamente ligados, com isso no planejamento do plano de ação, podemos analisar que as contramedidas serão iniciadas no mês de julho.

A ferramenta 5W2H, facilitou todo o processo de detalhamento desse plano, pois possibilitou o planejamento de o que seria feito para a resolução dos problemas, quando essa ação irá iniciar, quem será o responsável por ela e até mesmo o quanto todo esse processo irá custar.

A questão mais urgente é a falta de controle nos processos internos, e de acordo com o plano de ação estruturado, será implantado para a sua correção, um sistema de gestão que seja capaz de acompanhar e controlar os processos internos, onde o gestor e a equipe de TI irão trabalhar lado a lado escolhendo um software de gestão, implantando-o e oferecendo o devido treinamento aos colaboradores que serão usuários desse sistema.

7. RESULTADOS ESPERADOS

Este trabalho busca destacar os resultados esperados referente às alterações que serão realizadas através da equipe administrativa. Com essas mudanças, acredita-se que irá ocasionar inúmeras melhorias para a organização, pois ao se preocuparem em manter um ambiente organizacional saudável, a empresa contribuirá principalmente com o seu próprio crescimento, porque um colaborador confiante e satisfeito produz mais, gera mais resultados satisfatórios e busca sempre oferecer o seu melhor desempenho.

Embora já exista um plano de ação para os demais problemas destacados, é notório que a empresa não deixará de enfrentar desafios pela frente, por isso, espera-se que com os resultados positivos que serão alcançados, ela não esqueça de sempre se adaptar as mudanças que podem ocorrer, seja internamente ou externamente, procurando assim melhorias contínuas.

Com todas as aplicações nas ferramentas e com todo o planejamento já realizado, a expectativa é que o gestor e toda a equipe venham aceitar e se organizar para desenvolver tudo da melhor forma, para que possam estar conectados e principalmente comunicados, para que haja um bom relacionamento no trabalho, é preciso que todos que trabalham na organização tenham uma comunicação bem assertiva, tendo o mesmo objetivo, que é aumentar cada vez mais o nível de satisfação e equilibrar o serviço para que não exista mais a sobrecarga que antes existia.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo foi percorrido sobre as estratégias para a resolução das fraquezas encontradas na análise SWOT. Buscando melhoria para a organização, é possível analisar que a implantação de um Software de gestão para o controle dos processos internos de uma empresa é indispensável, pois existem instituições que são grandes concorrentes no mercado corporativo. E por isso há uma necessidade de melhorias para de forma contínua permanecer com a imagem empresarial sobre-eminência

As ferramentas da qualidade têm potencial elevado e são agrupadas como métodos que constituem-se na aplicabilidade de instrumentos para a consecução de aprimoramento. Pela contemplação dos panoramas estudados, no que se refere à implementação deste Software, a empresa oferecerá um planejamento para que haja um treinamento adequado para os seus colaboradores, com o propósito de suscitar a

modificação no âmbito organizacional, para propiciar um ambiente sem sobrecarga aos funcionários, que são os responsáveis pelo sucesso de empresa.

Foi preciso que precedentes negativos e positivos e o estágio de falhas ocorressem, entretanto, por intermédio de um plano de ação realizado através da equipe administrativa poderá ser resolvido. Ao aparecimento dos resultados evidencia-se também o prolongamento nos contratos e o progresso da performance junto ao mercado competitivo.

REFERÊNCIAS

- [1] ALEXANDRE, Agripa Faria. Metodologia científica: princípios e fundamentos. Editora Blucher, 2021.
- [2] ANTUNES, Ricardo. Privilégio da servidão: o novo proletariado de serviços na era digital. 2. Ed. São Paulo: Boitempo, 2020.
- [3] AUGUSTO, Carlos Cristóvão. Ferramenta da Qualidade. Instituto Politécnico de Tomar, 2021.
- [4] BRASIL. Projeto de Lei n. 4302, de 1998. Dispõe sobre as relações de trabalho na empresa de trabalho temporário e na empresa de prestação de serviços a terceiros, e dá outras providências. Diário da Câmara dos Deputados, 1998.
- [5] CAIXETA, Natália Caroline, et al. "A síndrome de Burnout entre as profissões e suas consequências." Brazilian Journal of Health Review 4.1 (2021): 593-610.
- [6] CEVADA, Luana Zanini, and DAMY-BENEDETTI Patricia de Carvalho. "Uso da Matriz de Priorização (Matriz GUT) como aliada em Auditorias." Revista Científica Unilago 1.1 (2021).
- [7] DA SILVA, Elizandra Bandeira Santana et al. Utilização do endomarketing como ferramenta de motivação estratégica em uma empresa de móveis planejados. Gestão de Recursos Humanos: Desenvolvendo Pessoas e Empresas Volume , p. 44.
- [8] DAS MECÊS OLIVEIRA, Tainá. O ciclo PDCA e o 5W2H: as ferramentas Administrativas aplicadas na organização X. Revista Valore , v. 1, pág. 1-15, 2022.
- [9] DUTRA, Renata; FILGUEIRAS, Vitor. A polêmica sobre o conceito de terceirização e sua regulação. Revista Jurídica Trabalho E Desenvolvimento Humano, v. 4, 2021.
- [10] FONSECA, Josefa Sonia, and Cristiane Tavares Fonseca de Moraes Nunes. "Ferramentas de gestão para a escola: um relato de experiência com a Análise SWOT." Atos de Pesquisa em Educação 15.2 (2020): 520-538.
- [11] LIBERO, Maria Eduarda. A terceirização de trabalho e seus efeitos nas relações trabalhistas. JusBrasil, 2024.
- [12] MONSORES, Geneci Leme; NOVAES, Guilherme Lima. Qualidade de vida no trabalho e sua relevância para a produtividade. Revista Eletrônica TECEN, v. 15, n. 1, p. 74-80, 2022.
- [13] MONTE, Karine Avila Silva. Um estudo de caso sobre a motivação dos funcionários de uma empresa de terceirização no Ceará. Diss. 2020.
- [14] NEVES, Ana Margarida. Metodologista Mista: Investigação Quantitativa e Qualitativa. Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, 2020.
- [15] SANTOS, Fernando Braga dos, et al. "Estresse ocupacional e engajamento no trabalho entre policiais militares." Ciência & Saúde Coletiva 26.12 (2021): 5987-5996.

www.poisson.com.br
contato@poisson.com.br

@editorapoisson



<https://www.facebook.com/editorapoisson>



**Produzir
&
Publicar**

