

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann
(Organizadores)



Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann
(Organizadores)



Administração, Empreendedorismo e Inovação 6

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Lorena Prestes
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Faria – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
A238	Administração, empreendedorismo e inovação 6 [recurso eletrônico] / Organizadores João Dallamuta, Luiz César de Oliveira, Henrique Ajuz Holzmann. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo e Inovação; v. 6) Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-775-8 DOI 10.22533/at.ed.758191111 1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações tecnológicas. I. Dallamuta, João. II. Oliveira, Luiz César de. III. Holzmann, Henrique Ajuz. IV. Série. CDD 658.421
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

Esta obra é composta por pesquisas realizadas por professores de cursos de gestão. Optamos por uma abordagem multidisciplinar por acreditarmos que esta é a realidade da pesquisa em nossos dias.

Optamos pela separação em áreas amplas de conhecimento. No volume 1, trabalhos com uma abordagem empreendedora. No volume 2, trabalhos com vertentes em comportamento do consumidor e mercados. E no volume 3 uma abordagem gerencial ampla.

A realidade é que não se consegue mais compartimentar áreas do conhecimento dentro de fronteiras rígidas, com a mesma facilidade do passado recente. Se isto é um desafio para trabalhos de natureza mais burocrática como métricas de produtividade e indexação de pesquisa, para os profissionais modernos está mescla é bem-vinda, porque os desafios da multidisciplinariedade estão presentes no mercado e começam a ecoar no ambiente mais ortodoxo da academia.

Aos autores e editores, nosso agradecimento pela oportunidade de organização da obra, críticas e sugestões são sempre bem-vindas.

Boa leitura

João Dallamuta
Luiz César de Oliveira
Henrique Ajuz Holzmann

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
REGIME DIFERENCIADO DE CONTRATAÇÕES: AVALIAÇÃO DO GANHO DE EFICIÊNCIA EM OBRAS DE INFRAESTRUTURA	
Pedro Henrique Pena Pereira	
DOI 10.22533/at.ed.7581911111	
CAPÍTULO 2	15
CONTABILIDADE COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO	
Ana Paula Klein	
Caciane Tainara Bloch	
Fabiane Luísa Zwick	
Diego Leonardo Wietholter	
DOI 10.22533/at.ed.7581911112	
CAPÍTULO 3	25
O FEEDBACK COMO FERRAMENTA NA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	
Marcelo Nunes da Silva	
Maria Aparecida Canale Balduino	
DOI 10.22533/at.ed.7581911113	
CAPÍTULO 4	36
ASPECTOS RELEVANTES PARA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	
Roberto Medeiros da Fonsêca Cavalcante	
DOI 10.22533/at.ed.7581911114	
CAPÍTULO 5	47
BENEFÍCIOS RELACIONADOS COM SERVIÇOS TERCEIRIZADOS	
Wagner Igarashi	
Flávia Mayara Segate	
Deisy Cristina Corrêa Igarashi	
Lilian Moreira de Alvarenga Assolari	
Solange Pimentel	
DOI 10.22533/at.ed.7581911115	
CAPÍTULO 6	60
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE TOTAL COMO FERRAMENTA DE COMPETITIVIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	
Hevelynn Franco Martins	
Dirson Leite Lima Júnior	
Sérgio Henrique Ferreira Martins	
DOI 10.22533/at.ed.7581911116	
CAPÍTULO 7	72
GESTÃO & GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE LEAN INFORMATION TECHNOLOGY PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS	
Jefferson Soares dos Santos	
DOI 10.22533/at.ed.7581911117	

CAPÍTULO 8	90
IMPLEMENTATION OF SCENARIO PROSPECTING METHODS IN ECOLOGICAL FOOTPRINT INDICATORS FOR THE IDENTIFICATION OF AN ENVIRONMENTAL BALANCE IN THE PRODUCTION AND GLOBAL CONSUMPTION OF BEEF	
Regina da Silva de Camargo Barros	
DOI 10.22533/at.ed.7581911118	
CAPÍTULO 9	106
LOGÍSTICA DE TUBOS DE REVESTIMENTO E COMPLETAÇÃO NO MERCADO OFFSHORE UTILIZANDO A METODOLOGIA DMAIC PARA AUMENTO DA PRODUTIVIDADE E REDUÇÃO DE DESPERDÍCIOS: UM ESTUDO DE CASO	
Junnia Fidalgo Barbosa Otacílio José Moreira	
DOI 10.22533/at.ed.7581911119	
CAPÍTULO 10	119
O IMPACTO DO REGISTRO CONTÁBIL NA PROMOÇÃO DA REPUTAÇÃO E RECIPROCIDADE	
Anderson José Freitas de Cerqueira	
DOI 10.22533/at.ed.75819111110	
CAPÍTULO 11	132
INTEGRAÇÃO INTERNA E EXTERNA E A CAPACIDADE DE ABSORÇÃO COMO DETERMINANTES DO DESEMPENHO OPERACIONAL	
Adriana dos Santos Litvay	
DOI 10.22533/at.ed.75819111111	
CAPÍTULO 12	146
PERDENDO ALTITUDE: ASCENSÃO E DECLÍNIO DA INFRAERO	
Elaine Arantes Omar Daniel Martins Netto Jorge Miguel dos Reis Silva	
DOI 10.22533/at.ed.75819111112	
CAPÍTULO 13	166
ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS: UMA APLICAÇÃO NO POLO INDUSTRIAL DE MANAUS (PIM)	
Afonso Fonseca Fernandes Américo Matsuo Minori Raimundo Nonato de Souza Morais	
DOI 10.22533/at.ed.75819111113	
CAPÍTULO 14	179
GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS NO ÂMBITO DO INSTITUTO FEDERAL DO MARANHÃO (IFMA) CAMPUS PRESIDENTE DUTRA	
Deivid Pereira Ribeiro Francisco Kenedy Quinderé Aquino Ítalo Anderson dos Santos Araújo	
DOI 10.22533/at.ed.75819111114	

CAPÍTULO 15	194
AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DOS GASTOS DO INSTITUTO FEDERAL DE DO NORTE DE MINAS GERAIS – IFNMG	
Gabriela Matos Miranda de Figueiredo Adriano Leal Bruni	
DOI 10.22533/at.ed.75819111115	
CAPÍTULO 16	206
GOVERNANÇA EM REDES DE POLÍTICAS PÚBLICAS: RIGIDEZ E CONTROLE, OU FLEXIBILIDADE E COESÃO?	
Anne Carolina Tonon Seneme Casarin Miguel Eugenio Minuzzi Vilanova Ernesto Michelangelo Giglio	
DOI 10.22533/at.ed.75819111116	
CAPÍTULO 17	225
“TIPO SOCIETÁRIO COOPERATIVA”	
Aramis Moutinho Junior	
DOI 10.22533/at.ed.75819111117	
CAPÍTULO 18	238
PROPOSTA DE MODELO DE AUDITORIA OPERACIONAL PARTICIPATIVA PARA O TCE/SC	
Thais Schmitz Serpa	
DOI 10.22533/at.ed.75819111118	
CAPÍTULO 19	258
POLÍTICAS PÚBLICAS E PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR DO SERVIDOR PÚBLICO FEDERAL	
Elvis de Assis Amaral	
DOI 10.22533/at.ed.75819111119	
CAPÍTULO 20	275
A PERCEPÇÃO ENTRE O REAL E O IDEAL DOS FATORES DA CULTURA E O CLIMA ORGANIZACIONAL DENTRO DAS TRÊS DELEGACIAS DA POLÍCIA FEDERAL NA REGIÃO DE FRONTEIRA DO BRASIL	
Eliane Rodrigues do Carmo Sandra Maria Coltre	
DOI 10.22533/at.ed.75819111120	
CAPÍTULO 21	289
CONTROLE INTERNO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL: UM ESTUDO NO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO DO NORTE DE MINAS GERAIS (IFNMG)	
Rui Martins da Rocha Sônia Maria da Silva Gomes	
DOI 10.22533/at.ed.75819111121	

CAPÍTULO 22 302

TEORIA DA AGÊNCIA E SUA RELAÇÃO COM O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL:
UM ESTUDO EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRA BRASILEIRAS

Valdir Recalde de Oliveira
Juliano Lima Soares

DOI 10.22533/at.ed.75819111122

CAPÍTULO 23 324

POLÍTICAS DE GESTÃO DE PESSOAS E FATORES DE PRESSÃO NO TRABALHO:
ESTUDO DE CASO EM UM HOSPITAL PRIVADO

Pedro Eduardo da Silva Casteloni
Zélia Miranda Kilimnik
Kelly de Moraes

DOI 10.22533/at.ed.75819111123

CAPÍTULO 24 336

ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUO: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO DAS
FERRAMENTAS 5S E FLUXOGRAMA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Mariangela Catelani Souza
Elizângela Cristina Begido Caldeira
Bruna Grassetti Fonseca
Carlos Alípio Caldeira
Lygia Aparecida das Graças Gonçalves Corrêa
Anderson G. Penachiotti
Fausto Rangel Castilho Padilha
Patricia Cristina de Oliveira Brito Cecconi
Humberto Cecconi
Ana Paula Garrido de Queiroga
Tulio do Amaral Pessoa
Felipe Fonseca dos Santos Marques

DOI 10.22533/at.ed.75819111124

CAPÍTULO 25 347

DETERMINANTES DO *RATING* DE CRÉDITO DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS
EM PAÍSES EMERGENTES E NÃO-EMERGENTES

Joao Tupinambá Gomes Neto
José Alves Dantas
Jorge Katsumi Niyama

DOI 10.22533/at.ed.75819111125

CAPÍTULO 26 368

COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO SUPORTE COMO
ANTECEDENTE E DA CIDADANIA COMO CONSEQUENTE

Márcia Baima Taleires de Vasconcelos
Ana Paula Moreno Pinho

DOI 10.22533/at.ed.75819111126

CAPÍTULO 27 381

PERCEPÇÕES DE MICRO E PEQUENOS EMPRESÁRIOS QUANTO À UTILIDADE
DE INFORMAÇÕES FINANCEIRAS

Deisy Cristina Corrêa Igarashi

Solange Pimentel
Wagner Igarashi
Flávia Mayara Segate

DOI 10.22533/at.ed.75819111127

CAPÍTULO 28 395

O COMPORTAMENTO DO INVESTIDOR NO MERCADO FINANCEIRO

Luiz Valdeci Primolan
Gildo de Souza Biserra
Larissa Santos Gomes Silva
Jéssica Carolina dos Santos
Harley Viana Nascimento

DOI 10.22533/at.ed.75819111128

CAPÍTULO 29 407

**OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO DO ARRANJO PRODUTIVO LOCAL DA
PISCICULTURA NA REGIÃO METROPOLITANA DE MANAUS**

Simone Cristina Silva Moraes

DOI 10.22533/at.ed.75819111129

CAPÍTULO 30 420

**OS CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DO PORTE DE EMPRESAS PREJUDICAM
AS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS**

Jean Gleyson Farias Martins
Jizabely De Araujo Atanasio Martins
Rodrigo José Guerra Leone
César Ricardo Maia De Vasconcelos
Rossana Medeiros Ataíde Sampaio
Ricardo Vitor Fernandes Da Silva

DOI 10.22533/at.ed.75819111130

SOBRE OS ORGANIZADORES..... 439

ÍNDICE REMISSIVO 440

ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUO: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS 5S E FLUXOGRAMA NO AMBIENTE HOSPITALAR

Mariangela Catelani Souza

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

Elizângela Cristina Begido Caldeira

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

Bruna Grassetti Fonseca

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

Carlos Alípio Caldeira

UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais

Frutal – MG

Lygia Aparecida das Graças Gonçalves Corrêa

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

Anderson G. Penachiotti

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

Fausto Rangel Castilho Padilha

União das Faculdades dos Grandes Lagos –
Unilago

São José do Rio Preto - SP

Patricia Cristina de Oliveira Brito Cecconi

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

Humberto Cecconi

ETEC Philadelpho Gouvea Netto

São José do Rio Preto – SP

Ana Paula Garrido de Queiroga

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto – SP

Tulio do Amaral Pessoa

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto – SP

Felipe Fonseca dos Santos Marques

União das Faculdades dos Grandes Lagos -
UNILAGO

São José do Rio Preto - SP

RESUMO: Uma classe especial de resíduos se refere aos Resíduos Sólidos de Saúde (RSS), comumente denominado “lixo hospitalar”, sendo aqueles produzidos em unidades de saúde, constituídos de lixo comum, resíduos infectantes ou de risco biológico, além de resíduos especiais. Entretanto, a destinação final do lixo hospitalar é um problema, pois pode causar contaminação ao meio ambiente, assim não podem ter a mesma destinação de resíduos comuns. Os programas de qualidades oferecidos pelos hospitais devem conter obrigatoriamente prevenção de doenças, promoção a saúde pública, diagnósticos de

doenças altamente perigosas, tratamento dos pacientes e reabilitação do mesmo, tendo ênfase sempre em pesquisas e estudos sobre doenças, atualizando sempre a equipe sobre novos riscos à saúde pública. O conceito de qualidade, que envolve os resíduos hospitalares, tem como foco a preservação do meio ambiente e a prevenção de doenças que podem ser transmitidas através do contato ou por meio da poluição do lençol freático, muito comum em aterros que não são preparados adequadamente para receber esses tipos de resíduos. Este trabalho tem como objetivo identificar as características dos resíduos hospitalares em uma unidade hospitalar de São José do Rio Preto e avaliar os modelos de gestão de descarte sustentável com utilização de ferramentas de qualidade 5S. Com as informações levantadas será possível proporcionar melhorias no descarte provenientes da saúde e redução na logística de materiais, visando competitividade para empresas e colaborar com o meio ambiente.

PALAVRAS-CHAVE: Resíduo químico; Administração hospitalar; Ferramentas de administração.

ESTUDO SOBRE A GESTÃO DE RESÍDUO: UMA PROPOSTA DE APLICAÇÃO DAS FERRAMENTAS 5S E FLUXOGRAMA NO AMBIENTE HOSPITALAR

ABSTRACT: A special class of waste refers to solid health waste (SSR), commonly referred to as "hospital waste", being those produced in health facilities, consisting of common waste, infectious or biological risk wastes, as well as special waste. However, the final disposal of hospital waste is a problem, as it can cause contamination to the environment, so they can not have the same destination of common waste. Quality programs offered by hospitals must include prevention of diseases, promotion of public health, diagnosis of highly dangerous diseases, treatment of patients and rehabilitation of the same, always emphasizing research and studies on diseases, always updating the team on new risks public health. The concept of quality, which involves hospital waste, focuses on the preservation of the environment and the prevention of diseases that can be transmitted through contact or through groundwater pollution, which is very common in landfills that are not adequately prepared for waste. This study aims to identify the characteristics of hospital waste in a hospital unit of São José do Rio Preto and to evaluate sustainable disposal management models. With the information collected, it will be possible to provide improvements in the disposal of health and reduce the logistics of materials, aiming at competitiveness for companies and collaborate with the environment.

KEYWORDS: Chemical residue; Hospital administration; Administration tools.

1 | INTRODUÇÃO

Os resíduos ambientais, em geral, passam praticamente despercebidos, pois a mídia foca pouco nos maiores causadores desse mal. A sociedade está cada vez mais consumista, e isso vem causando ao meio ambiente graves problemas, gerando poluentes quase imperceptíveis que são gerados gradativamente e de maneira

constante nos dias atuais. A fim de minimizar o problema algumas leis foram criadas, impondo aos infratores que não as cumprirem prejuízos enormes em suas atividades industriais, que utiliza basicamente recursos naturais (HOPPE, 2011).

Para reduzir os riscos de contaminação são necessários alguns cuidados, pois a população não tem conhecimento dos materiais que são usados em hospitais. Vários insumos são utilizados para procedimentos específicos como os de perfuro cortante, que são descartados em embalagens inerentes e identificadas. Os outros materiais, de uso em procedimentos diferentes, tendem a ser desprezados em lixo identificados que possam estar contaminados (SILVA; SOARES, 2012).

O lixo hospitalar é composto de uma massa heterogênea resultante de atividades praticadas pelo homem, em geral, são oriundos de matéria-prima não renováveis, tendo como seus grandes geradores hospitais, indústrias, farmácias e etc. (MOTA et al, 2004).

Alguns materiais hospitalares podem trazer riscos ao meio ambiente como bolsa de sangue, seringas, agulhas ou outros materiais, por isso o descarte correto do lixo hospitalar sendo em aterramento, radiação, incineração ou reciclagem tende a melhoria do meio ambiente e das contaminações. Conforme a Resolução RDC nº 33/03, podemos classificar de cinco maneiras os resíduos como Grupo A Potencialmente Infectantes como bolsa de sangue contaminado, grupo B químico retrata a parte de filme de Raio-X, grupo C rejeitos radioativos como exames de medicina nuclear, grupo D resíduos comuns são materiais que não estejam contaminados e grupo E perfuro cortantes objetos que cortar ou perfura (CERRI, 2013).

A população precisa adquirir informações sobre o descarte correto de lixo no meio ambiente, precisa-se de mais conhecimento de todos, para isso, o ideal seria divulgação em escolas e, também, campanhas de conscientização para não jogar fora resíduo que possam prejudicar cada vez mais o meio ambiente, como lixo hospitalar. Esses materiais demoram muito para se decompor no meio ambiente, e o processo de reciclagem não consegue atender a demanda de lixo, gerando riscos que estão prejudicando o meio ambiente (HOPPE, 2011).

Surge daí a necessidade de mudar a cultura de qualidade e responsabilidade no manejo e gerenciamento dos resíduos hospitalares, para isso, analisamos a necessidade de aplicação de uma ferramenta de qualidade de forma a auxiliar, o **5S** é uma das ferramentas do pensamento Lean que nos ajuda a criar tal cultura e disciplina, identificar problemas e gerar oportunidades para melhorias, de forma a reduzir o desperdício de recursos e espaço de forma a aumentar a eficiência operacional.

Assim, o objetivo deste trabalho é identificar as características dos resíduos em uma unidade hospitalar de São José do Rio Preto e avaliar os modelos de gestão de descarte sustentável através da utilização da ferramenta 5S e fluxograma. Com as informações levantadas será possível proporcionar melhorias no descarte provenientes da saúde e redução na logística de materiais, visando competitividade para empresas e colaborar com o meio ambiente.

2 | CONCEITO DE QUALIDADE

Os programas de qualidades oferecidos pelos hospitais devem conter obrigatoriamente prevenção de doenças, promoção a saúde pública, diagnósticos de doenças altamente perigosas, tratamento dos pacientes e reabilitação do mesmo, tendo ênfase sempre em pesquisas e estudos sobre doenças, atualizando sempre a equipe sobre novos riscos à saúde pública. O conceito de qualidade, que envolve os resíduos hospitalares, tem como foco a preservação do meio ambiente e a prevenção de doenças que podem ser transmitidas através do contato ou por meio da poluição do lençol freático, muito comum em aterros que não são preparados adequadamente para receber esses tipos de resíduos.

Para que o hospital tenha sua funcionalidade plena é de fundamental importância que os equipamentos e os materiais, antes de serem adquiridos, sejam de total reciclagem para que, depois de utilizados, sejam mais fáceis de passar pela triagem para separação dos resíduos gerados diariamente pelo hospital.

Outra parte importante no conceito de qualidade é que o projeto do hospital antes de entrar em funcionamento seja desenvolvido de forma sustentável, afim de tornar mais útil, preservando tanto o meio ambiente como seus próprios usuários de riscos de contaminação com os resíduos gerados internamente todos os dias (BITTAR, 2004).

Um exemplo que se pode utilizar é da credenciação da instituição nos termos de gestão da qualidade nos serviços que são oferecidos, tanto na parte de atendimento aos pacientes, quanto na parte sócio ambiental, onde é possível conseguir a certificação da ISO 9000 e 14001 pouco utilizadas pelos hospitais em geral no Brasil, onde a informação ainda é muito fraca referentes a esses tipos de certificações que ajudaram e muito os hospitais a serem muito melhor do que são atualmente (VILLAÇA; OLIVEIRA, 2005).

Outro ponto a ser questionado pelo conceito de qualidade é que a população brasileira está se concentrando cada vez mais em áreas urbanizadas, tendo a necessidade imediata de cada vez mais usar produtos descartáveis dentro dos hospitais, e assim, contribuindo cada vez mais com a geração de resíduos hospitalares que são descartados de forma indevida na natureza ocasionando a poluição descontrolada nos locais de despejo desses resíduos (FORMAGGIA, 1995).

Dessa maneira, deve-se mudar a cultura de qualidade e responsabilidade no manejo e gerenciamento dos resíduos hospitalares, pois as normas já existem, porém são pouco usadas no meio profissional da área de atuação dos hospitais. Essa mudança tem o intuito de reduzir os riscos de contaminação pelos indivíduos que estão diretamente envolvidos no manejo e triagem desse material, que tem altos riscos de contaminação de doenças infectocontagiosas, através de local adequado para o acondicionamento dos resíduos, realizando a coleta seletiva dentro das cidades em parceria com os hospitais nelas existentes, fazendo armazenamento adequado,

tratamento antes de serem levados aos aterros sanitários, gerenciamento muito bem administrado pelos envolvidos em questão, juntamente com as normatizações e licenças ambientais que estão em vigor para cada vez mais tratar esse assunto, que está encostado, sem muitos incentivos e poucas informações para a conscientização tanto das instituições quanto para a sociedade (FERREIRA, 1995).

Portanto, o conceito de qualidade deve tratar com mais clareza as normas regulamentadoras que regem as leis, para que os resíduos hospitalares sejam tratados com a devida atenção que se deve ter com esses materiais tão poluentes, como os comuns, porém infectocontagiosos que podem transmitir doenças (FERREIRA, 1995).

A norma brasileira regulamentadora sobre os manuseios de gestão e triagem desses resíduos relata que deve ser feito a separação dos materiais infectantes que são coletados nas instituições de saúde, que são bolsas de sangue, agulhas e seringas, e os perfurocortantes, lembrando também que muitas fraldas descartáveis e papel sanitário são geralmente descartados como matérias domiciliares, um erro, que a maioria da população pratica por não ter acesso às informações corretas de separação desses tipos de resíduos que, são hospitalares, porém são descartados na forma de lixo domésticos. Por isso, a participação de órgãos públicos, como também a realização de campanhas de conscientização em cada município brasileiro é muito importante para que a população esteja ciente do risco que está correndo, descartando os resíduos hospitalares de forma incorreta em lixões a céu aberto, muitas vezes colocando a sua e a saúde de várias outras pessoas em cheque, podendo realizar uma coleta seletiva adequada para que esses materiais não venha afetar o meio ambiente e nem a população em geral (FERREIRA, 1995).

2.1 Resíduos

Atualmente, a mudança do ser humano vem prejudicando muito o meio ambiente, a mídia sempre acaba focando nas destruições que se destacam mais, e acaba deixando outros aspectos de poluição. Os habitantes estão cada vez mais consumistas, gerando lixo, que muitas vezes acabam sendo encaminhados a lugares errado por falta de logística. (FERREIRA, 1995).

Há alguns anos foi implantado a reciclagem de recipientes descartáveis como latas, vidros e embalagens plásticas, esses produtos não possuem degradação imediata no meio ambiente, precisando de vários anos para que os produtos se decomponham, com essa iniciativa algumas empresas começaram a utilizar produtos recicláveis.

A classificação de resíduos é importante pois, cada lixo diferente é descartado de uma forma e quanto mais contaminado o recipiente seja, maior os cuidados para o seu descarte adequado. Pode-se classificar os resíduos produzidos como lixo comum (papel, resto de jardim e resto de comida), infectantes (sangue, gazes, curativos, agulhas) e resíduos especiais (químico, farmacêutico e radioativos). A incineração

dos resíduos de certa forma ajuda no meio ambiente, se for feito de forma correta, porque alguns aterros que são a céu aberto não podem fazer esse tipo de tarefa por causa da poluição, esse tipo de recurso tem que ser em comum acordo para que não prejudique o meio ambiente (FERREIRA, 1995).

Os resíduos em geral estão evoluindo muito ao longo dos anos, uns dos fatores de maior destaque são as embalagens plásticas que muitos estão adquirindo pela praticidade de não voltar. Os estabelecimentos têm pela frente diversos fatores e critérios para diminuição dos resíduos como o uso de embalagens retornáveis, materiais como vidro, plástico, papel e papelão também tem uma grande parte de lixo que são descartados e possa ser reciclado para trazer vantagens em termo de recuperação dos materiais (SISINNO, MORREIRA, 2005).

Alguns fatores da saúde vêm contribuindo para os resíduos hospitalares terem um crescimento repentino, como o fato de que a população idosa cresceu, vários estabelecimentos grandes necessitam de mais recursos e acabam gerando mais lixo. Segundo a pesquisa Nacional de Saneamento Básico (PNSB), realizada pelo instituto Brasileiro de Geografia estatística (IBGE) em 2000, foram coletados por dia 228.413 toneladas de lixo no Brasil. Para esses descartes serem feitos corretamente é preciso que todos os resíduos sejam identificados como infectante, químicos, radioativos, comuns e perfurocortantes, isso é importante para gerenciar todos de forma formal. Esse gerenciamento de resíduos de saúde pode ser definido como planejamento, implementação e gestão, sempre tendo como objetivo diminuir a quantidade produzida, essa classificação dos produtos gerencia os produtos que serão de reciclagem e os que são para a incineração (SISINNO, MORREIRA, 2005).

As pessoas têm acesso a informações rápidas nos dias de hoje, isso facilita o modo de pesquisa para não poluir com resíduos, isso precisa ser do interesse da cada um e dos conhecimentos de todos para isso seria ideal divulgações em escolas, fazer campanhas de conscientização para descartar os resíduos de forma correta (HOPPE, 2011).

Uma forma de trabalhar os conceitos de qualidade em hospitais é fazendo uso de suas ferramentas em sua gestão como: ciclo PDCA que é muito utilizado para ações no planejamento, execução, controle, e atuação dos processos, 5S também muito utilizado na execução de projetos de descartes dos resíduos sólidos e outros meios afins que são muito uteis nesse processo de conceitos de qualidade (BITTAR 2001).

3 | A FERRAMENTA 5S APLICADA AO DESCARTE

O 5s é uma das ferramentas de gestão da qualidade, que auxilia na criação da cultura da disciplina, com intuito de identificar problemas e gerar oportunidades para melhorias.

A ferramenta 5S é uma ferramenta que proporciona uma qualidade no serviço

de forma participativa na vida dos trabalhadores e, facilmente, pode fazer novos métodos de programa para um melhor desenvolvimento na área de trabalho, esse envolvimento do 5S precisa ter a mudança dos funcionários pois se não houver isso terá muito falhas. O programa 5S de administração nasceu no Japão, no final da década de 60, quando pais ensinavam a seus filhos os princípios educacionais até a fase adulta (GAVIOLI, SIQUEIRA, SILVA, 2009).

Essa aplicação do 5S foi um avanço para os japoneses e uma das principais ferramentas para se trabalhar nas gestões de empresas, posicionando uma organização de qualidade, mudando pessoas, reduzindo custos e aumentando a produção. Até nos dias hoje é uma ferramenta fundamental para qualquer empresa, sendo as mudanças de comportamento de pessoas o principal objetivo dessa ferramenta de qualidade, que aqui no país, é conhecida como *housekeeping* (conservação da casa) (REBELLO, 2005).

Os recursos que o processo disponibiliza para cada pessoa é enorme e o preço para aplicação sempre será baixo de acordo com os resultados que são obtidos. Essas cinco palavras de origem japonesa foram formalizadas na língua brasileira como os 5 sentidos: de seleção (descartes), de organização (ordenação), de limpeza (saúde), de padronização (sistematização) e de autodisciplina (manutenção da ordem) (REBELLO, 2005).

Abaixo segue os significados de cada palavra:

1- *SEIRI*- Senso de Utilização: significa que é preciso utilizar sem desperdiçar, ou seja se algum produto da empresa não está sendo útil você terá que resolver onde ele poderá se encaixar, servindo para outros lugares ou também para algumas pessoas.

2- *SEILTON*- Senso da organização: essa parte mostra de como deve ser utilizado nos produtos, mas de forma organizada sendo que em cada lacuna deverá ser reposta, terá um padrão para estocagem, identificar uma localização para cada produto e sempre trabalhando na ferramenta PEPS (Primeiro que entra Primeiro que sai).

3- *SEISO*- Senso de limpeza: o senso exige tirar tudo que não for útil fazendo uma geral em tudo, sempre resolvendo naquilo que está sendo o problema e sempre reciclando o ambiente de trabalho.

4- *SEIKETSU*- Senso da Saúde: a parte da saúde se identifica quando as condições de trabalho física e mental forem normais, sempre melhorando o ambiente para que a ferramenta possa ser desenvolvida.

5- *SHITSUKE*- Senso de autodisciplina: após os 4 passos, esse é o último senso que trará um cumprimento dos anteriores com uma maior responsabilidade de regras e as importâncias onde nas ferramentas exigem para que seu processo ocorra correto e produtivo.

Pode se presumir que o programa 5S, de acordo com a figura 1, reforça a todos ter um comprometimento com as funções fazendo acontecer todos os tópicos

com perfeição e dedicação, isso traz muitos benefícios para a empresa e para o empregador. A aplicação sempre mostra uma nova oportunidade para todos, se houver a colaboração das pessoas envolvidas, sendo que em qualquer processo ou serviço pode aplicar a ferramenta de qualidade, nessa maneira a empresa não cometerá as mesmas falhas pois sempre elas irão se tornar um ambiente melhor e mais produtivo (REBELLO, 2005).



Figura 1 – Definição do 5S.

Fonte: <https://www.logisticosoficial.com/single-post/2015/09/03/OS-CINCO-SENSOS-%E2%80%93-5S>

4 | FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE RETIRADA DE RESÍDUO HOSPITALAR

Uma das ferramentas de qualidade que identifica na empresa um dos principais meios de melhorias é o fluxograma, para seguir alguns passos basta identificar, observar, analisar e agir com as dificuldades existentes. (LUCIETTO; COSMA; ZANANDREA; CRUZ, 2011).

Esta ferramenta demonstra a aplicação de uma sequência de características de agregação de equipamentos, pessoas, métodos, ferramentas e matéria prima. O fluxograma trata – se de um sistema detalhado, com a aplicação dela pode-se assinalar os pontos cruciais da metodologia e as barreiras para alcança – lá (LINS, 1993).

O fluxograma possibilita a identificação de eventuais lapsos, que são uma eventual origem de problemas, e é utilizado na atividade em que o autor denomina *imagineering*, na qual as pessoas que detêm maior conhecimento sobre o processo se reúnem para desenhar o fluxograma atual, o fluxograma de como deveria ser feito e, posteriormente, os comparam (BERH, MORO, ESTABEL, 2008).

Este sistema de demonstração é muito útil para aqueles que são novos na

empresa ou mesmo estão visitando para ter um conhecimento logístico da ferramenta, sempre o fluxograma é feito de forma fácil de interpretar e para que todos entendam como funciona cada parte da empresa de maneira clara e objetiva. Dessa forma algumas expressões mais vistas: Operação (retângulo) quando algum texto tem ação; decisão (losango) representa um parecer ou quando uma resposta tem duas opções; sentido do fluxo (seta) sempre indica a ordem da sequência das partes; limites (elipse) significa começo e o final; conector (círculo) conexão dos textos e preparação (hexágono) indica o processo acabado, esses itens podem ser definidos em um fluxograma (BERH, MORO, ESTABEL, 2008).

No ambiente hospitalar existem vários tipos de vírus que podem trazer riscos à saúde de todos no local, para que isso não aconteça existe alguns modos de prevenção como descartes de lixo hospitalar. Esses resíduos trazem enormes riscos ao meio ambiente e as pessoas que se habita no hospital fazendo com que essa obrigação das pessoas no ambiente de trabalho é fazer esse os descartes corretos para ser levados pelas cooperativas de coleta com segurança. (BALSAMO, FELLI, 2006).

As ferramentas de gestão de qualidade são apoios para todos os processos assim ajudando a solucionar problemas e identificar. (LUCIETTO, COSMA, ZANANDREA, CRUZ, 2011). Com todas as informações geradas iniciamos um fluxograma para detalhar os destaques do processo de coleta de resíduos, conforme mostra a figura 2.

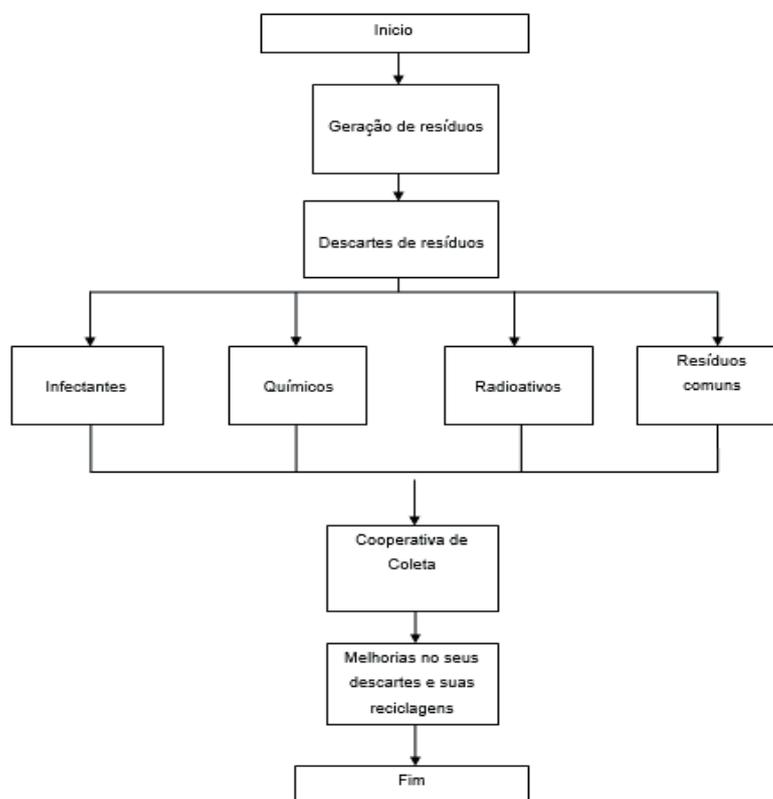


Figura 2 – Demonstração da logística de resíduos hospitalares.

Fonte: Próprio autor.

4.1 Proposta de aplicação das ferramentas 5s e fluxograma no ambiente hospitalar

A proposta de aplicação das ferramentas 5S e fluxograma surgiu com efeito de beneficiar o processo de descartes do lixo hospitalar, isso pode se converter em um resultado satisfatório os hospitais.

De acordo com a proposta, a ferramenta de qualidade 5S fornece um sistema sem erros, ou seja, para que todos as etapas envolvidas no processo se desenvolvam perfeitamente, de forma dedicada e com muita atenção, nesse procedimento visa se estabelecer os passos dos 5 sentidos de seleção (descartes), organização (ordenação), limpeza (saúde), padronização (sistematização) e autodisciplina (manutenção da ordem).

Esses passos sempre têm que ser na sequência, conforme citados, para que possa diminuir custos, ter uma organização na hora de descartar os resíduos, para que todos os envolvidos na coleta efetuem o trabalho conforme os sistemas indicam, tirar pessoas de suas funções rotineiras para que efetuem suas mudanças. E assim, liderar o mercado e abrilhantar os beneficiados nas suas funções.

Já com o fluxograma o método de melhoria no trabalho é um pouco diferente para demais pessoas observarem sua gestão, a função dessa ferramenta nos descartes de lixo hospitalar deve ser planejada com muito êxito e sucesso. Para que seja aplicada de forma organizada e com a execução correta, deve –se elaborar um fluxograma cada funções no processo dos descartes, desde a pessoa que gera o lixo hospitalar até as pessoas que fazem uma reciclagem do lixo, auxiliando assim o meio ambiente.

5 | CONCLUSÃO

Com essas ferramentas de qualidade, podemos concluir que ambas dependem da logística de descartes e podem ser executadas com sucesso se houver dedicação.

O estudo sobre gestão de resíduos hospitalares pode ser satisfatório, sendo possível abordar vários assuntos importantes como: a sociedade ter mais consciência no descarte destes resíduos, identificação de alguns modelos de gestão nas unidades hospitalares e conseguir melhoria através da implantação das ferramentas de qualidade, que irão auxiliar os colaboradores e os líderes na gestão do descarte sustentável desses resíduos.

Por ser ainda pouco divulgados na mídia e na sociedade como um todo que seu descarte incorreto pode acarretar vários riscos à saúde e ao meio ambiente. Alguns riscos podem ser de menor ou maior impacto para toda a população, com a pesquisa e possível aplicação das ferramentas, pode-se dizer que haverá sucesso em todas as etapas, desde a pessoa que descarta o lixo até os trabalhadores que faz a separação para a reciclagem dos materiais serem reutilizados.

Esses métodos podem ser usados não somente nas unidades hospitalares, como também, em qualquer logística de processo das empresas, basta as pessoas

terem dedicação e agirem conforme as regras das ferramentas do 5S e fluxograma, é importante também que cada trabalhador seja inserido nessas aplicações, assim haverá mais desenvolvimento e valorização, tendo mais oportunidades dentro da empresa.

REFERÊNCIAS

- BALSAMO, Ana Cristina, FELLI, Vanda Elisa Andres, **Estudo sobre os acidentes de trabalho com exposição aos líquidos corporais humanos em trabalhadores da saúde de um hospital universitário**. Rev. Latino-am Enfermagem, 2006.
- BERH, Ariel; MORO, Eliane Lourdes da Silva; ESTABEL, Lizandra Brasil; **Gestão da biblioteca escolar: metodologias, enfoques e aplicação de ferramentas de gestão e serviços de biblioteca**. Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 2, p. 32-42, 2008.
- BITTAR, Olímpio J.Nogueira V.; **Cultura e qualidade em hospitais**. In Quinto Neto A, Bittar OJNV. Hospitais: administração da qualidade e acreditação de organizações complexas. Porto Alegre: Da Casa, 2004. Cap. 1.
- BITTAR, O. J. N. V.; **Gestão de Processos e certificação para qualidade em saúde**. Rev. Assoc. Med. Bras. vol.45 n.4 São Paulo Sept./Dec. 1999.
- FERREIRA, João Alberto, **Resíduos Sólidos e Lixo Hospitalares: Uma discussão ética**. Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 11 (2): 314-320, Apr/Jun, 1995).
- GAVIOLI, Giovana; SIQUEIRA, Maria Cristina Mendonça; SILVA, Paulo Henrique Ribeiro; **Aplicação do programa 5S em um sistema de gestão de estoques de uma indústria de eletrodomésticos e seus impactos na racionalização de recursos**- Universidade de Cruzeiro do Sul, 2009.
- HOPPE, Taíse Raquel Grings. **Contaminação do meio ambiente inadequado de medicações vencidos e não utilizados**. Universidade Federal de Santa Maria, 2011.
- LINS, Bernardo Felipe Estellita, **Ferramentas básicas de qualidade**. Ci inf., Brasília, 22(2): 153-161, 1993.
- LUCIETTO, Deoclides; COSMA, Marília Aparecida; ZANANDREA, Gabriela; CRUZ, Marcia Rohr, **Ferramentas de Qualidade**. Faculdade de Tecnologia da Serra Gaúcha, 2011.
- MOREIRA, Josino Costa, SISINNO, Cristina Lúcia Silveira, **Ecoeficiência: um instrumento para a redução da geração de resíduos e desperdícios em estabelecimentos de saúde**. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, nov-dez, 2005.
- MOTA, S. M. **Impacto dos resíduos de serviços de saúde sobre o homem e o meio ambiente**. Arquivos em Odontologia, v. 40, n. 2, p.111-206, 2004.
- REBELLO, Maria Alice de França Rangel. **Implantação do programa 5S para a conquista de um ambiente de qualidade na biblioteca do hospital universitário da universidade de São Paulo – Revista digital de biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, SP, 2005.**
- RODRIGUES, Beatriz; **Logísticos Oficial**, 2015, disponível em: <https://www.logisticosoficial.com/single-post/2015/09/03/OS-CINCO-SENSOS-%E2%80%935S>
- SIQUEIRA, M.M.; MORAES, M. S. **Saúde coletiva, resíduos sólidos, urbanos e os catadores de lixo**. Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, 2012.
- VANTI, Nadia. **Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração**. 1999, 7 p. Artigo Científico – UFRGS Campus Rio Grande do Sul.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração pública 1, 4, 6, 7, 12, 71, 147, 164, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 187, 188, 189, 192, 205, 210, 215, 222, 223, 224, 250, 253, 254, 255, 262, 289, 290, 291, 300, 301

Avaliação de desempenho 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 136, 169, 178, 219, 304, 307, 315, 316

B

BCC 166, 167, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

C

Capacidade de absorção 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143

CCR 166, 167, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 198

Competitividade 4, 36, 37, 46, 50, 60, 62, 64, 68, 69, 70, 86, 134, 135, 141, 181, 302, 324, 337, 338, 407, 408, 428, 429, 431, 438

Contabilidade 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 50, 51, 53, 58, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126, 127, 129, 254, 301, 323, 335, 363, 365, 366, 379, 380, 392, 393, 436

Contratações públicas 1, 3, 4, 12, 13, 14

Contratos administrativos 179, 180, 183, 187, 188, 192, 193, 263

Cooperativa 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236

Cooperativismo 122, 225, 226, 228, 229, 230, 231, 233, 234, 235, 236, 237, 416, 417

D

DEA 166, 167, 168, 169, 170, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 194, 196, 197, 198

Desempenho operacional 132, 133, 134, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142

Direito cooperativo 225

E

Eficiência 1, 3, 4, 6, 7, 12, 13, 16, 28, 32, 34, 38, 39, 43, 50, 61, 78, 85, 90, 133, 137, 149, 152, 158, 159, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 183, 187, 188, 192, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 216, 233, 235, 239, 240, 265, 271, 290, 301, 305, 306, 338, 378, 385, 417

Estratégias em cooperativas 225

Ética 15, 16, 18, 24, 131, 215, 288, 292, 346, 419

Experimento 119, 121, 123, 124, 129, 266, 271

F

Feedback 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 61, 244, 285, 287, 313, 332

Ferramenta de gestão 25, 32, 33

Fiscalização 4, 13, 161, 179, 180, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 238, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 252, 257, 263, 387

G

Gastos públicos 194, 195, 197, 204, 238, 242, 291, 301

Gerenciamento da qualidade 60, 62, 63

Gestão 15, 18, 19, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 40, 45, 46, 47, 49, 51, 53, 55, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 106, 107, 109, 111, 114, 116, 117, 118, 133, 135, 136, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 162, 163, 179, 180, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 202, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 214, 215, 216, 223, 224, 225, 227, 228, 230, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 248, 249, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 259, 263, 264, 275, 278, 279, 288, 292, 297, 298, 299, 300, 301, 306, 321, 324, 326, 327, 328, 329, 330, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 344, 345, 346, 355, 366, 368, 370, 371, 378, 379, 381, 382, 383, 384, 385, 391, 392, 419, 424, 426, 432, 433, 435, 436, 437, 438, 439

Gestão aeroportuária 146

Gestão de cooperativas 225

Governança 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 79, 81, 83, 84, 86, 87, 88, 89, 160, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 254, 264, 271, 292, 300, 303, 366, 407, 417, 419

Governança de tecnologia da informação 72, 73, 75, 76, 86, 87

I

Infraero 7, 146, 147, 148, 149, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164

Institutos federais de educação 194, 290

Integração com cliente 132, 135, 141, 142

Integração com fornecedor 132, 134, 135, 140, 141

Integração interna 132, 134, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 278, 279

L

Lean Information Technology 72, 73

Lei 8.666/93 1, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 181, 183, 191, 192

M

Manutenção de registros históricos 119

O

Obras de infraestrutura 1, 2, 3, 4, 7, 12

Organização empregadora profissional 47, 48

Organizações 25, 26, 28, 31, 36, 37, 40, 41, 43, 44, 45, 49, 58, 60, 61, 64, 67, 68, 69, 70, 73, 131, 132, 133, 135, 136, 137, 150, 151, 164, 179, 217, 224, 225, 227, 229, 238, 240, 245, 247, 248, 251, 275, 276, 277, 278, 279, 282, 287, 288, 292, 294, 303, 306, 315, 323, 332, 335, 346, 371, 378, 379, 383, 421, 425

P

Patrimônio 15, 17, 18, 22, 23, 24, 149, 262, 290, 351, 352, 353, 355, 399, 400, 423

Pequenas e Médias Empresas (PMES) 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 436

Perfil do colaborador 47

Políticas públicas 196, 198, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 216, 217, 219, 220, 221, 222, 223, 241, 245, 251, 255, 258, 419, 421, 431, 433, 434, 435

Produtividade 4, 13, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 50, 68, 70, 74, 106, 107, 116, 137, 170, 171, 188, 195, 196, 203, 228, 280, 326, 408, 418, 428

Profissional contabilista 15, 24

Q

Qualidade de vida no trabalho 33, 36, 37, 39, 41, 43, 44, 45, 46

R

Reciprocidade 119, 120, 121, 122, 123, 124, 129, 130, 213, 313, 371

Recursos humanos 36, 41, 43, 44, 50, 53, 61, 136, 194, 231, 264, 326, 334, 335

Redes 169, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224

Regime diferenciado de contratações – rdc 1, 4, 12

Relações público-privadas 146

Reputação 119, 120, 121, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129

S

Sociedade 7, 15, 16, 17, 23, 24, 39, 40, 45, 48, 73, 120, 121, 122, 149, 151, 153, 156, 159, 160, 161, 162, 167, 180, 188, 195, 209, 210, 211, 212, 213, 216, 217, 219, 220, 223, 225, 227, 228, 230, 233, 234, 235, 236, 238, 239, 241, 242, 244, 245, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 260, 262, 267, 271, 277, 278, 280, 281, 282, 286, 287, 290, 291, 337, 340, 345, 378, 396, 398, 418

Sociedades mercantis 225

Sociedades por ações 225

T

Terceirização 47, 48, 51, 52, 54, 58, 150, 179, 180, 182

Transparência 4, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 123, 210, 211, 215, 216, 217, 219, 221, 241, 247, 249, 252, 254

Agência Brasileira do ISBN

ISBN 978-85-7247-775-8



9 788572 477758