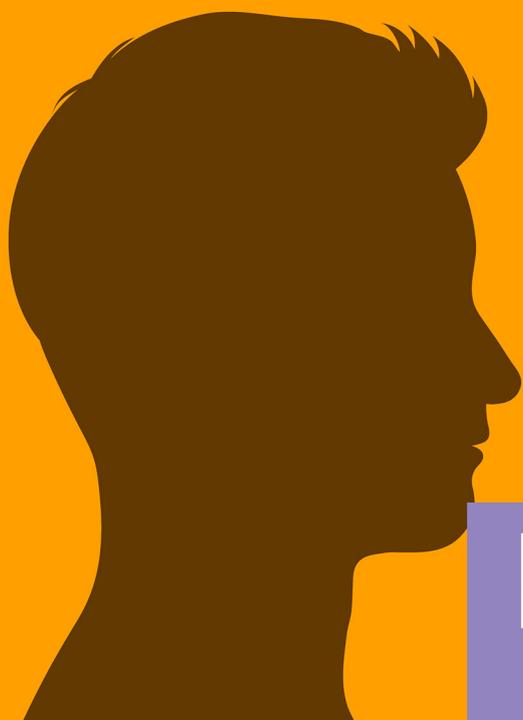


DISCUSSÕES INTERDISCIPLINARES NO CAMPO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

**CARLOS ANTONIO DE SOUZA MORAES
(ORGANIZADOR)**



Atena
Editora

Ano 2020

DISCUSSÕES INTERDISCIPLINARES NO CAMPO DAS CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS

**CARLOS ANTONIO DE SOUZA MORAES
(ORGANIZADOR)**



Atena
Editora

Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação: Geraldo Alves

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. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – 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 Internazionale delle Figlie di 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. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
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
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas
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 Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
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 Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
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
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás
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
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
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

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
 Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
 Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
 Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
 Prof^a Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
 Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
 Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Prof^a Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
 Prof^a Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
 Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
 Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá
 Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
 Prof^a Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
 Prof^a Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

D611 Discussões interdisciplinares no campo da ciências sociais aplicadas
1 [recurso eletrônico] / Organizador Carlos Antonio de Souza
Moraes. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistemas: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-945-5

DOI 10.22533/at.ed.455202101

1. Ciências sociais. 2. Investigação científica. 3. Pesquisa social.
I. Moraes, Carlos Antonio de Souza.

CDD 300.72

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

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

APRESENTAÇÃO

A Obra “Discussões Interdisciplinares no Campo das Ciências Sociais Aplicadas” objetiva promover o debate científico através de problematizações totalizando 50 capítulos. De forma geral, a obra tem, predominantemente como linha condutora, o tema da desigualdade social e das políticas públicas. A desigualdade abordada, em alguns capítulos, a partir do debate em espaços urbanos e rurais, problematizando nestes espaços, a participação de sujeitos sociais, com destaque para as mulheres, assistentes sociais, profissionais de educação, estudantes, trabalhadores rurais, homossexuais, imigrantes, dentre outros. Tais estudos foram desenvolvidos em instituições de ensino e pesquisa de diferentes regiões do Brasil, que apresentam análises pautadas em relevância acadêmica e impacto social, possibilitando-nos sua categorização em 2 volumes e 10 blocos, a saber:

O primeiro bloco do volume 1, compreendido entre o capítulo 01 e 09, problematiza a desigualdade social, as migrações contemporâneas e as políticas públicas; o segundo, organizado entre os capítulos 10 e 14 aborda temas vinculados ao trabalho precário, suas implicações para a saúde dos trabalhadores, além do exercício profissional de assistentes sociais em hospital. Posteriormente, o bloco 03, problematiza, entre os capítulos 15 e 19, a violência obstétrica, sexual, psicológica e física sofrida por mulheres, bem como, aborda, a qualidade de vida de estomizados. O bloco 04 discute, entre os capítulos 20 e 23, a gestão estratégica e o diagnóstico organizacional centrados no reconhecimento institucional, na eficiência administrativa e no capital psicológico.

O bloco 05 do volume 2, compreendido entre os capítulos 01 e 12 apresenta significativas contribuições sobre o debate da cidade, do planejamento urbano, da mobilidade urbana e da segurança pública. O bloco 06 aborda, entre os capítulos 13 e 16, o rural, as práticas e a produção agrícola. O bloco 07, compreendido entre os capítulos 17 e 18, discute a agroindústria e o agronegócio da avicultura; O bloco 08, problematiza entre os capítulos 19 e 23, elementos vinculados a educação básica, ao ensino médio, técnico e superior. Posteriormente, o bloco 09 apresenta, entre os capítulos 24 a 26, estudos que mediam o debate da educação com a cultura, além daqueles relacionados à arte, a diplomacia midiática e o jornalismo internacional; Por fim, o bloco 10, organizado no capítulo 27, recorre a sociologia da arte, para reconstruir a trajetória de juventude do poeta e intelectual, Ferreira Gullar.

Para construção dos capítulos, metodologicamente, os autores recorreram a pesquisas bibliográficas, empíricas, estudos de caso, dentre outros, a fim de contribuir para descortinar aparências e fundamentar o conhecimento de todos aqueles que se interessam pelos temas ora apresentados.

Por fim, o livro que o leitor tem em mãos, merece sua leitura atenta e cuidadosa,

capaz de germinar novas perguntas de pesquisa e contribuir para construção de novos tempos, por meio do enfrentamento da desigualdade social e do fortalecimento da democracia, da justiça social, dos direitos humanos, da política pública e do empenho no enfrentamento da violência e da discriminação, temas abordados ao longo deste volume e que nos desafiam para a tarefa de repensar o mundo.

Carlos Antonio de Souza Moraes

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
MIGRAÇÕES CONTEMPORÂNEAS: DIREITOS HUMANOS E INSERÇÃO SOCIAL NO CONTEXTO REGIONAL DO VALE DO PARANHANA (RIO GRANDE DO SUL, BRASIL)	
Aleteia Hummes Thaines Daniel Luciano Gevehr Dilani Silveira Bassan	
DOI 10.22533/at.ed.4552021011	
CAPÍTULO 2	14
ANÁLISE PADRONIZADA DO IDHM NA AMAZÔNIA LEGAL NO FINAL DO SÉCULO XX E ÍNICIO DO SÉCULO XXI	
Aline dos Santos Pimentel Abner Vilhena de Carvalho Rhayza Alves Figueiredo de Carvalho Jarsen Luis Castro Guimarães	
DOI 10.22533/at.ed.4552021012	
CAPÍTULO 3	26
UMA COMPARAÇÃO DE POBREZA, CRESCIMENTO E DESIGUALDADE ENTRE AS MESORREGIÕES METROPOLITANA DE BELO HORIZONTE E ZONA DA MATA	
Stela Rodrigues Lopes Gomes Matheus Gomes do Carmo de Souza Alex Eugênio Altrão de Moraes	
DOI 10.22533/at.ed.4552021013	
CAPÍTULO 4	46
A PERSPECTIVA DA POBREZA NA CAMPANHA DE ACM NETO DE 2012 E AS POLÍTICAS DE ENFRENTAMENTO	
Daniele do Nascimento Silva	
DOI 10.22533/at.ed.4552021014	
CAPÍTULO 5	66
FINANCIAMENTO DO SETOR PÚBLICO E “CRISE FISCAL” NA RECESSÃO DE 2015 E 2016: UMA ABORDAGEM NEOCARTALISTA	
Luiz Alberto Marques Vieira Filho	
DOI 10.22533/at.ed.4552021015	
CAPÍTULO 6	88
POLÍTICAS PÚBLICAS DE SEGURIDADE SOCIAL: A NECESSIDADE DE AMPLIAÇÃO DA PROTEÇÃO SOCIAL COMO FORMA DE CONCRETIZAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS	
Priscilla Paola Severo Clovis Gorczewski	
DOI 10.22533/at.ed.4552021016	

CAPÍTULO 7	101
ACESSO DO PEQUENO PRODUTOR RURAL DO MUNICÍPIO DE GODOY MOREIRA /PR, À APOSENTADORIA POR IDADE NA CONDIÇÃO DE SEGURADO ESPECIAL NO REGIME GERAL DA PREVIDÊNCIA SOCIAL	
Huama Maximo Elizete Conceição Silva	
DOI 10.22533/at.ed.4552021017	
CAPÍTULO 8	112
UNIÃO HOMOAfetiva: DO PATRIARCALISMO À LEGALIZAÇÃO	
Marina Quirino Itaborahy Julie Affoso Novaes Victória Penha de Oliveira Fernanda Lourenço da Silva Gustavo Schaper Lima	
DOI 10.22533/at.ed.4552021018	
CAPÍTULO 9	126
A MATERIALIDADE DAS EXPRESSÕES DA “QUESTÃO SOCIAL”: UMA ANÁLISE DO ENCARCERAMENTO FEMININO A PARTIR DO CENTRO DE REEDUCAÇÃO FEMININO “MARIA JÚLIA MARANHÃO” EM JOÃO PESSOA/PB	
Camila Luana Teixeira Freire Bernadete de Lourdes Figueiredo de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.4552021019	
CAPÍTULO 10	137
MULHERES NO MERCADO DE TRABALHO: UMA ANÁLISE DOS VALORES CULTURAIS DE UMA ORGANIZAÇÃO ATRATIVOS PARA ÀS MULHERES	
Inácio Ferreira Façanha Neto Josanne Cristina Ribeiro Ferreira Façanha	
DOI 10.22533/at.ed.45520210110	
CAPÍTULO 11	151
TRABALHO PRECARIZADO: OS EFEITOS NA SAÚDE DA CLASSE TRABALHADORA	
Jéssica Pereira Cosmo da Silva Larissa dos Santos Ferreira Bernadete de Lourdes Figueiredo de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.45520210111	
CAPÍTULO 12	162
O ADOECIMENTO DO TRABALHADOR E DA TRABALHADORA FABRIL EM TEMPO DE NOVA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO: UMA ANÁLISE A PARTIR DOS USUÁRIOS DO CEREST/JP	
Jéssica Pereira Cosmo da Silva Bernadete de Lourdes Figueiredo de Almeida	
DOI 10.22533/at.ed.45520210112	

CAPÍTULO 13 174

COMPLIANCE: ENFRENTAMENTO DAS PATOLOGIAS CORRUPATIVAS E RESPONSABILIZAÇÃO DAS EMPRESAS PELA CADEIA PRODUTIVA NO MUNDO DA MODA

Maira Angélica Dal Conte Tonial
Jacson Bacin Vicente

DOI 10.22533/at.ed.45520210113

CAPÍTULO 14 186

A DIMENSÃO TÉCNICO-OPERATIVA DO EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NO HOSPITAL GERAL DE TAPEROÁ: UM ESTUDO DE CASO

Roberta Clévia Malaquias de Oliveira
Anarita de Souza Salvador
Kátia Gerlânia Soares Batista

DOI 10.22533/at.ed.45520210114

CAPÍTULO 15 196

VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA: UMA ANÁLISE JURÍDICA

Edinilza da Silva Machado Medeiros
Andréia de Oliveira Silva
Carlana Faria Rocha
Flávio Marcelo Rodrigues Bruno

DOI 10.22533/at.ed.45520210115

CAPÍTULO 16 205

PREVALÊNCIA DOS TIPOS DE VIOLÊNCIA FÍSICA AO LONGO DA VIDA E NOS ÚLTIMOS 12 MESES: ESTUDO EM UMA MATERNIDADE

Bruna Venturin
Franciéle Marabotti Costa Leite
Dherik Fraga Santos
Edleusa Gomes Ferreira Cupertino
Mariana Zoboli Ambrosim
Luíza Eduarda Portes Ribeiro
Jasmine Cristina Soares Xavier
Maria Luiza Cunha Santos
Joyce Ferreira Reis
Solange Drummond Lanna

DOI 10.22533/at.ed.45520210116

CAPÍTULO 17 215

PREVALÊNCIA DOS TIPOS DE VIOLÊNCIA SEXUAL PERPETRADA CONTRA MULHER

Mayara Alves Luis
Franciéle Marabotti Costa Leite
Ranielle de Paula Silva
Karina Rosa Paiva
Tamires Paulo Ceccon
Karina Fardin Fiorotti
Dherik Fraga Santos
Odelle Mourão Alves
Getúlio Sérgio Souza Pinto

DOI 10.22533/at.ed.45520210117

CAPÍTULO 18 225

VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA CONTRA A MULHER PERPETRADA PELO PARCEIRO ÍNTIMO NA VIDA E NO ÚLTIMO ANO

Franciéle Marabotti Costa Leite
Ranielle de Paula Silva
Mayara Alves Luis
Odelle Mourão Alves
Letícia Peisino Buleriano
Sthéfanie da Penha Silva
Gracielle Pampolim
Márcia Regina de Oliveira Pedroso
Fábio Lúcio Tavares

DOI 10.22533/at.ed.45520210118

CAPÍTULO 19 236

QUALIDADE DE VIDA DE ESTOMIZADOS: UMA INVESTIGAÇÃO QUALITATIVA

Maurício Almeida
Mauro Lúcio de Oliveira Júnior
Rodrigo Silva Nascimento
Keveenrick Ferreira Costa
Priscila Figueiredo Campos

DOI 10.22533/at.ed.45520210119

CAPÍTULO 20 251

MEDIAÇÃO NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: UMA OPÇÃO À AMPLIAÇÃO DA EFICIÊNCIA ADMINISTRATIVA

Fernanda Schuhli Bourges

DOI 10.22533/at.ed.45520210120

CAPÍTULO 21 266

GESTÃO ESTRATÉGICA E ORGANIZACIONAL: CONSIDERAÇÕES SOBRE EMPRESAS DOS SETORES FINANCEIRO E CERÂMICO

Andrey Teixeira
César Niero
Eduardo de Sousa Gaspar
Eduardo Pavan Rodrigues
Hildebrando da Rocha de Souza Neto
Ian Nunes
Jean Bergmam
João Vitor Correa Bressan
Larissa Pereira
Lucas Buratto
Marcelo Henrique Antonin
Richardy Willian Felisberto

DOI 10.22533/at.ed.45520210121

CAPÍTULO 22 284

GUIA ELETRÔNICO DESCRITIVO DAS ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA CURITIBA/PR DESCRIPTIVE ELECTRONIC GUIDE OF DUTIES AND ACTIVITIES IN A PUBLIC INSTITUTION CURITIBA/PR

Patricia de Matos

DOI 10.22533/at.ed.45520210122

CAPÍTULO 23	290
CARACTERIZAÇÃO DAS PUBLICAÇÕES INTERNACIONAIS SOBRE CAPITAL PSICOLÓGICO (<i>PSYCAP</i>)	
Valeria Araujo Furtado	
DOI 10.22533/at.ed.45520210123	
SOBRE O ORGANIZADOR	309
ÍNDICE REMISSIVO	310

GUIA ELETRÔNICO DESCRITIVO DAS ATRIBUIÇÕES E ATIVIDADES EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA CURITIBA/PR

Data de aceite: 06/01/2020

Patricia de Matos

Uninter Faculdade

Orientador: Prof. Vanderleia Estece de Oliveira

RESUMO: O estudo foi realizado em uma Instituição Pública, localizada na cidade de Curitiba, estado do Paraná, que atende usuários e funcionários públicos em questão relacionadas com trabalhadores rurais e reforma agrária. Trata-se da elaboração de um Guia Descritivo das atividades e atribuições executadas em tal instituição, identificadas a partir da realização do mapeamento dos processos de cada setor e do diagnóstico organizacional. Enquanto problema de pesquisa, a falta de clareza sobre a responsabilidade de cada setor impactava, principalmente, os colaboradores terceirizados, considerando, em especial a significativa rotatividade de pessoas que trabalham sob esse regime de contratação, bem como o período de tempo em que a Instituição não contou com a colaboração dessa mão de obra terceirizada, triplicando a quantidade de trabalho e atrasando o encaminhamento de muitos processos. Com isso, a dificuldade, por parte daqueles que lá trabalham, em acolher os novos colaboradores ficou ainda maior. Vale também destacar que é prática na instituição a adoção de siglas

para representar cada setor, as quais na maioria das vezes, não eram compreendidas por todos, dificultando significativamente o encaminhamento de uma informação. A ausência de clareza sobre o fluxo de tais informações, bem como sobre os responsáveis por cada atividade, vinha acarretando dúvidas, principalmente no momento do atendimento ao cidadão. Ao se tratar da administração pública, sabe-se que uma comunicação clara aproxima a sociedade dos serviços prestados, e que para tanto, a preparação dos colaboradores que trabalham diretamente com atendimento ao público é fator primordial para que isso ocorra. **PALAVRAS-CHAVE:** Guia descritivo de atividades, comunicação, organizacional, gestão e mapeamento de processos.

DESCRIPTIVE ELECTRONIC GUIDE OF
DUTIES AND ACTIVITIES IN A PUBLIC
INSTITUTION CURITIBA/PR

1 | INTRODUÇÃO

As informações têm um papel muito importante na organização. Para que possamos repassar as informações, temos que primeiro conhecer a empresa saber qual o seu ramo de atividade, o que ela faz, quem ela atende e

quais são as atribuições de cada setor, com estas informações podemos começar a trabalhar e teremos muito mais confiança no repasse de informação

Como a instituição ficou um ano sem mão de obra terceirizada, a quantidade de trabalho triplicou, atrasando assim as demandas. Para que conseguíssemos colocar tudo em ordem, não foi possível acolher os novos colaboradores e as dificuldades para entender o que é este órgão ficou cada vez mais maior.

Começando a trabalhar, como terceirizada, percebi falta de informação, pois não tínhamos noção do que era o órgão, quais as suas atividades e a importância do seu trabalho para o cidadão. Fomos designadas para cada setor sem integração ou explicação da organização.

Ao enxergar a possibilidade de descrever as atividades de cada setor, para que assim facilite os atendimentos tanto pessoal como por telefone, conseguiríamos entender e repassar as informações com mais agilidade e segurança.

Este trabalho teve como objetivo criar um guia eletrônico descritivo das atividades realizadas na instituição pública de Curitiba/PR, voltada para os colaboradores terceirizados. Utilizei primeiramente a observação ao problema, apresentei ao meu gestor o interesse para a criação desse guia, foi-me dada total liberdade para a sua produção, fiz pesquisas diretas no site e alguns documentos que me foi fornecido para a elaboração do guia.

2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para alcançar os objetivos propostos nesta pesquisa é necessário compreender a importância do processo de comunicação nas organizações. A forma como as informações são passadas ao público nas empresas, sejam elas privadas ou públicas, pode abalar a imagem e a confiança das pessoas nos serviços prestados.

De acordo com Moraes e Oliveira,

As informações constituem em recursos importantes para o funcionamento organizacional e compõem elementos ou recursos de entrada. O processo ocorre com base nelas, tanto as internas quanto as externas, e o produto ou serviços que constituem elementos de saída certamente representam fontes de dados, com os quais a empresa se retroalimenta. As informações podem privilegiar a organização, tanto no seu funcionamento quanto no atendimento das necessidades que o ambiente interno apresenta e que ele pretende atender (2015, p.29).

De acordo com os autores, informação é um recurso importante para o bom funcionamento da organização, pois sem ela o atendimento prestado ao público pode sofrer com interferências, prejudicando o fluxo de trabalho e a satisfação dos clientes.

Ao se tratar da administração pública, uma boa comunicação aproxima a

sociedade dos serviços prestados. Para tanto a preparação dos colaboradores que trabalham diretamente com o atendimento ao público é fator primordial para que isso ocorra. Ações como atividades de integração e repasse das informações sobre deveres e obrigações na prestação de serviços aos cidadãos, garantem mais clareza nas informações, minimizando possíveis ruídos.

De acordo com Tavares

A comunicação institucional é o conjunto de ações que visa divulgar informações aos públicos de interesse sobre os objetivos, as práticas, as políticas e ações institucionais da organização. O objetivo principal é construir, manter ou melhorar a imagem da empresa no mercado perante esses públicos (2016, p.64).

Para Restreppo, a comunicação pode ser entendida como um composto que dá forma à organização, fazendo-a ser o que é. Considerando essa perspectiva, o autor estabelece quatro dimensões do processo de comunicação organizacional:

- a) como a informação (o que dá forma), enquanto configurador das operações próprias de cada organização. São transações estáveis que necessitam ocorrer para que o negócio se viabilize, o sistema normativo (missão, valores, principais, políticos...) que sustenta a prática organizacional e suas formas de controle;
- b) como divulgação, no sentido de “dar a conhecer”, tornar público;
- c) como gerador de relações voltadas para a formação, a socialização e/ou o reforço de processos culturais. Atividades recreativas, cerimônias e celebração são alguns dos processos de comunicação utilizados nessa dimensão;
- d) como participação, ação de comunicação do “outro”. Nesse ponto se completa o ciclo da comunicação, no qual explicitamente se dá a palavra ao outro, escutando-o e reconhecendo-o. São os trabalhos em equipe, os programas de sugestão, enfim, todas as práticas organizacionais que oportunizem a efetiva participação, estabelecendo vínculos de pertinência e compromisso com a organização (RESTREPPPO *apud*, BÍSCOLI E LOTTE 1995, p.6).

Neste sentido, entende-se que para melhorar o processo de comunicação dentro de um órgão público, o guia com as informações sobre o que cada setor realiza, possibilitará melhor compreensão sobre as atividades. Desta forma, os terceirizados saberão como encaminhar de maneira efetiva as situações recebidas, uma vez que terão clareza do processo como um todo.

Para tanto, mapear o que cada setor faz contribuirá para que a informação repassada para o público externo esteja alinhada com realidade das atividades desempenhadas por setor.

Segundo Laje Júnior, “o mapeamento dos processos identifica de maneira simples o funcionamento da operação, permitindo, por um lado, uma visão comum do sistema produtivo para todos os colaboradores e, por outro, um ponto de partida para diversas possibilidades de melhoria (2016, p.47)”.

Além do mapeamento de cada setor, o compartilhamento de informações contribui para a integração dos novos colaboradores, pois cumpre um papel

importante no tange o fluxo das informações. Ao apresentar a empresa, o histórico da organização, visão, missão e valores, políticas, código de ética e o que cada setor faz, deixa claro o que esse colaborador pode esperar da empresa e o que a empresa espera do colaborador.

De acordo com Knapik,

As empresas precisam socializar seus novos colaboradores, proporcionando-lhes um ambiente receptivo e agradável. O programa de integração oferece-lhes em grande volume de informação de forma rápida e intensiva. Geralmente é desenvolvido e elaborado pela área de gestão de pessoas, mas a condução do programa pode envolver profissionais de outras áreas de atuação (2012, p.217).

Entende-se que realizar a integração dos novos colaboradores demonstra a preocupação da empresa em gerar envolvimento e comprometimento. Esse é o momento oportuno para demonstrar como essa instituição se relaciona com a sociedade e qual a postura se espera desse colaborador ao agir como um representante institucional junto ao público externo.

Na demonstração da organização para os novos colaboradores, podemos usar o funcionograma.

De acordo com Moraes e Oliveira,

Para além da representação gráfica da distribuição do trabalho no âmbito pessoal de uma instituição, essa estrutura organizacional estabelece as atribuições, os deveres e as responsabilidades de cargos ou posições institucionais. Graficamente o funcionograma é muito similar a um organograma. (2015, p.80)

O funcionograma ajudará a entender de forma mais rápida e clara o que cada setor faz na organização. Será um complemento para o entendimento de como funciona o órgão, pois também possibilita a padronização e a sequência de desenvolvimento do fluxo de trabalho.

Por fim, esse guia ficará disponível para que seja consultado a qualquer momento, podendo sanar dúvidas e contribuir para que a informação seja passada com confiança.

Espera-se do colaborador em uma atuação individual ou coletiva, que entenda o que cada setor faz e suas atribuições, diante de diversas situações.

3 | INSTRUMENTOS METODOLÓGICAS

“A pesquisa científica pode ser definida como o “procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos” (GIL,1996 p.19 *apud* CASSARIN, 2012 p.29)”

De acordo com Casarin e Casarin,

Para chegar à solução de um problema, o cientista ou pesquisador deve partir do conhecimento existente tente sobre o tema, adotar procedimentos sistematizado e seguir uma rigorosa metodologia científica. Os resultados devem ser analisados criteriosamente, de forma a indicar possíveis soluções para a questão. (2012, p.29)

A pesquisa científica aqui aplicada pretende solucionar um problema existente e assim padronizar o atendimento, aqui seria uma possível solução para o problema encontrado, podem ser alterados ou modificados a qualquer momento.

Inicialmente foi realizado, através da observação, um levantamento da importância de uma padronização no atendimento. Com isso conclua-se a importância de um guia, para que assim abstivéssemos uma melhora na distribuição de informação.

Foi realizada uma reunião como supervisor de estágio, com a ajuda dele foi feito todo mapeamento dos setores, nessa reunião decidimos como seria o guia, e como faria as pesquisas para obter mais informação, ainda utilizamos o regimento interno da instituição, para esclarecer algumas dúvidas referentes as atribuições dos setores, foi pesquisado no site da organização a onde encontramos também a “Carta ao Cidadão” que explicava sobre as atribuições dos setores muito resumidamente, foram feitas mais pesquisas para definir qual caminho a se seguir para chegar a um bom resultado.

Foi feita uma pesquisa não estruturada com as secretárias, mais antigas, depois com pesquisas aos documentos que me foi fornecido, ainda fui nos setores confirmar as atribuições de cada setor para que não houvesse erro, do mesmo modo com todas as informações colhidas comecei a elaborar o guia.

4 | CONCLUSÃO

Com a ideia inicial de facilitar as informações e a melhora na comunicação com o atendimento ao cidadão em um órgão público, assim podendo ser tomadas decisões mais assertivas e sem ruídos na demanda de serviços, o estágio teve como objetivo de elaborar um guia descrevendo as atividades, aos colaboradores novos e também aos que começaram a pouco tempo e ainda restava dúvidas sobre o que era esse órgão.

Destacaram a falta de padronização no atendimento e informações desconstradas, isso gerou a necessidade da elaboração de algum documento aonde pudéssemos estabelecer essa qualidade no serviço prestado. Assim reduzindo os ruídos da comunicação e as informações desconstradas, essa necessidade de melhoria não cabe somente nessa instituição mas também em muitas outras que hoje tem a mão de obra terceirizadas, em se preocupar em não somente com a evacuação de trabalhos administrativos que toma muito tempo de um servidor, mas

também em se preocupar com o cidadão que depende daquela informação mais exata e clara.

Nessa elaboração consegui enxergar um outro órgão público onde, não somente e regido por um governo, mas que também se preocupa o atendimento ao cidadão e na procura pela melhoria desse atendimento e uma padronização. Pois hoje notamos muito o descaso nessa importância da integração desses trabalhadores, isso não acontece somente em órgãos públicos e sim em grandes empresas, é para que todos vistam a camisa da organização e trabalhem com o objetivo de crescimento de ambas as partes.

REFERÊNCIAS

BISCOLI, Fabiana Regina Veloso e LOTTE, Roseli Immig. artigo de **Reflexão Teórica sobre a importância da comunicação na profissão de secretariado executivo**, Disponível em: <<http://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/91/300>> Acesso em: 25 jun. 2018.

CASARIN, Helena De Castro Silva e CASARIN, Samuel José. **Pesquisa Científica da teoria à prática** – Curitiba: Intersaberes, 2012

LAGE JUNIOR, Murís. **Mapeamento de Processos de Gestão Empresarial** – Curitiba: Intersaberes, 2016. (Série Administração da Produção)

Moraes, Paulo Eduardo Sobreira; Oliveira, Vanderleia Stece. **Gestão da Informação e Arquivística no Contexto Secretarial** - Curitiba: Intersaberes, 2015

TAVARES, Maurício. **Comunicação empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática**- 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016

KNAPIK, Janete. **Gestão de Pessoas e talentos** – Curitiba: Intersaberes, 2012

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acm Neto 46, 65

Administração pública 27, 34, 179, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 284, 285, 292, 297, 298, 306

Amazônia legal 14, 16, 20, 23, 24, 25

B

Bibliometria 290

C

Capital psicológico 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 300, 306, 307, 308

Ciências sociais aplicadas 88, 266, 267

Comportamento organizacional positivo 290, 291, 293, 294, 300, 306

Comunicação 10, 111, 159, 214, 217, 255, 259, 265, 284, 285, 286, 288, 289

Consenso 52, 54, 71, 251, 255, 256, 259, 261, 263

Crescimento 15, 16, 17, 18, 20, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 48, 59, 67, 68, 69, 73, 143, 148, 165, 224, 268, 274, 276, 277, 289, 307

D

Delitos sexuais 215

Desenvolvimento 1, 4, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 25, 30, 32, 33, 37, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 58, 59, 61, 63, 65, 69, 72, 86, 89, 95, 97, 98, 99, 101, 128, 141, 147, 148, 154, 158, 174, 176, 177, 180, 184, 185, 188, 196, 206, 226, 234, 240, 251, 265, 271, 274, 281, 282, 287, 291, 292, 293, 294, 295, 306

Desigualdade 5, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 38, 41, 42, 43, 44, 47, 49, 50, 128, 129, 131, 134, 210, 211, 222, 231

Direito penal e violência obstétrica 197, 198

Direitos das mulheres 197, 198

E

Educação 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 27, 30, 43, 46, 49, 51, 52, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 91, 95, 99, 100, 109, 111, 130, 133, 134, 140, 146, 149, 184, 195, 212, 214, 221, 225, 230, 231, 232, 233, 234, 236, 249, 251, 283, 290, 303, 306

Eficiência 9, 30, 35, 39, 43, 49, 167, 251, 252, 253, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 272

Empresas atrativas 137

Enfrentamento da pobreza 46, 48

Engenharia de produção 266, 267, 282

Epidemiologia 196, 205, 206, 213, 215, 223, 225, 234

Estomizados 236, 237, 238, 240, 242, 245, 246, 248, 249

Estratégia 25, 52, 53, 55, 64, 83, 166, 184, 223, 231, 234, 267, 268, 269, 270, 271, 273, 275, 276, 280, 281, 282

Exercício profiíssional 186

G

Gestão e mapeamento de processos 284

Guia descritivo de atividades 284

I

Industria cerâmica 267

L

Legalização 112, 113, 119, 122, 123

Longevidade 14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 24

M

Maus-tratos conjugais 205, 215, 226

Mediação 189, 251, 252, 255, 256, 259, 260, 261, 263, 265

Mercado financeiro 267, 273, 275

Mulheres no mercado de trabalho 137, 140, 143

N

Negação de direitos 135, 151

O

Organizacional 49, 137, 138, 141, 142, 146, 148, 149, 150, 155, 266, 267, 271, 272, 273, 281, 282, 284, 285, 286, 287, 290, 291, 293, 294, 295, 296, 300, 303, 306, 307

Ostomia 236, 239, 249, 250

P

Participação 9, 26, 27, 34, 49, 91, 92, 110, 138, 140, 156, 184, 185, 217, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 259, 260, 261, 262, 263, 268, 272, 280, 281, 286

Patriarcalismo 112

Pesquisa qualitativa 53, 102, 143, 236, 240, 249, 272, 283

Pobreza 16, 17, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 128, 129, 133, 135, 136, 237

Política da saúde 186

Precarização do trabalho 151, 153, 172

Psicologia positiva 290, 291, 293, 294, 307

Psycap 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296

Q

Qualidade de vida 15, 17, 18, 32, 138, 146, 197, 211, 236, 237, 238, 240, 241, 242, 245, 246, 248, 249, 250, 292

R

Renda 2, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 58, 59, 62, 63, 73, 79, 92, 134, 169, 170, 216

S

Saúde do trabalhador 151, 152, 153, 154, 157, 162, 163, 167, 168, 171, 172, 173

Serviço social 64, 126, 127, 136, 152, 160, 172, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 214, 309

U

União homoafetiva 112, 113, 114, 115, 117, 124, 125

V

Valores culturais 137, 138, 139, 141, 142, 144, 146, 148

Violência 95, 131, 134, 135, 136, 178, 182, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235

Violência contra a mulher 205, 206, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 217, 218, 222, 223, 225, 226, 227, 232, 233, 234, 235

Violência de gênero 131, 197, 212, 213, 215, 219, 220, 222, 223, 226, 233, 234

Violência doméstica 206, 211, 212, 213, 214, 215, 219, 226, 230, 231, 233, 234, 235

Violência no parto 197, 198, 204

Violência obstétrica 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204

Violência por parceiro íntimo 205, 210, 214, 226, 231, 233, 235

 **Atena**
Editora

2 0 2 0