



AD MI NIS TRA ÇÃO:

Estudos organizacionais e sociedade

**Elói Martins Senhoras
(Organizador)**

 **Atena**
Editora

Ano 2021



AD MI NIS TRA ÇÃO:

Estudos organizacionais e sociedade

**Elói Martins Senhoras
(Organizador)**

 **Atena**
Editora

Ano 2021

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2021 Os autores

Copyright da edição © 2021 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. 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.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná

Prof. Dr. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa

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. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Administração: estudos organizacionais e sociedade

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Flávia Roberta Barão
Indexação: Gabriel Motomu Teshima
Revisão: Os autores
Organizador: Elói Martins Senhoras

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: estudos organizacionais e sociedade /
Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa -
PR: Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5983-432-7

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.327211709>

1. Administração. I. Senhoras, Elói Martins
(Organizador). II. Título.

CDD 658

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

APRESENTAÇÃO

A construção científica do pensamento administrativo apresenta uma evolução de exponencial crescimento desde a emergência da II Revolução Industrial e desde então diferentes paradigmas e escolas emergiram refletindo sobre a realidade empírica organizacional e seus impactos micro e macrosociais.

Tomando como referência esta temática, o livro “Administração: Estudos organizacionais e sociedade 1” tem como objetivo analisar empiricamente um conjunto de realidades organizacionais por meio de estudos de casos e de suas respectivas repercussões no dia-a-dia da própria sociedade, combinando assim um olhar administrativo elástico entre as micro e macroescalas.

Estruturado em 16 capítulos, o presente livro apresenta uma abordagem caleidoscópica sobre o campo empírico da Administração, demonstrando assim como uma multifacetada análise da realidade organizacional traz relevantes subsídios para a construção epistemológica do próprio pensamento científico.

A proposta implícita nesta obra tem no paradigma eclético o fundamento para a valorização da pluralidade teórica e metodológica, sendo este livro construído por meio de um trabalho coletivo de pesquisadoras e pesquisadores de distintas formações acadêmicas e expertises, o que repercutiu em uma rica oportunidade para explorar as fronteiras do campo administrativo.

As pesquisas apresentadas em cada um dos capítulos deste livro foram construídas a partir de uma abordagem exploratória, descritiva e explicativa quanto aos fins e qualitativa quanto aos meios, por meio de um convergente uso do método dedutivo, bem como da combinação de diferentes procedimentos metodológicos de levantamento e análise de dados primários e secundários.

Construído para estimular o espírito de reflexão e criticidade sobre a realidade organizacional, o presente livro de coletânea é indicado para um extenso número de leitores, justamente por apresentar uma didática leitura empírica que despertará o interesse, tanto, de um público leigo afeito a novos conhecimentos, quanto, de um público especializado de acadêmicos que busca dialogar com base em tradicionais e novas abordagens científicas.

Excelente leitura!


Elói Martins Senhoras

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

A GESTÃO DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: TEORIA E PRÁTICA


Ivo Domingues

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117091>

CAPÍTULO 2..... 12

IMAGEM TOTÊMICA DA IDENTIDADE CORPORATIVA DE GRANDES EMPRESAS BRASILEIRAS


Joildo Pereira Nascimento

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117092>

CAPÍTULO 3..... 26

LEADERSHIP: AN OVERALL VIEW

Tulio Barrios Bulling

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117093>

CAPÍTULO 4..... 40


APLICABILIDADE DE MODELO DE NEGÓCIOS EM INCUBADORAS DE EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA PARA SUA AUTOSSUSTENTABILIDADE: UM ESTUDO EM INCUBADORAS PORTUGUESAS

Antonio Lobosco

Emerson Antonio Maccari

Priscila Rezende da Costa

Martinho Isnard Ribeiro de Almeida

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117094>

CAPÍTULO 5..... 72

BPM PARA LA PROPUESTA DE UN MODELO DE NEGOCIO UTILIZANDO TECNOLOGÍA MÓVIL: CASO EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE BEBIDAS GASEOSAS

Maryluz Cuentas Toledo


Marco Alexis Vera Zúñiga

Christian Antony Morales Zamalloa

Alfredo Fernandez Ayma

José Luis Morales Rocha

Osmar Cuentas Toledo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117095>


CAPÍTULO 6..... 88






O USO DO *MOBILE BANKING*: UMA APLICAÇÃO DO MODELO DE PRONTIDÃO A TECNOLOGIA (TRI) VIA MÍNIMOS QUADRADOS PARCIAIS (PLS)

Sérgio Ricardo Gaspar

Renato de Moraes Ferreira


Leandro Campi Prearo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117096>

CAPÍTULO 7	106
CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DO AUMENTO DE COTAÇÕES ELETRÔNICAS FRACASSADAS	
Patricia Regina Cervino	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117097	
CAPÍTULO 8	114
LOGÍSTICA REVERSA E O ESTUDO DE CASO: A ORGANIZAÇÃO DA ARMAZENAGEM DE UM FERRO VELHO	
Moisés Spiller	
Natan Cardoso Leandro Ribeiro	
Edson Roberto	
Marcos Bueno	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117098	
CAPÍTULO 9	127
O USO DA LOGÍSTICA NA CONSTRUÇÃO DE UM PROCESSO JUDICIAL	
Saulo Emmanuel Rocha Medeiros	
Ricardo Russell Brandão Cavalcanti	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.3272117099	
CAPÍTULO 10	136
GESTÃO DE PROCESSOS SUSTENTÁVEIS: DESAFIO PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	
Aline de Souza Lima Barbaroto	
Ana Beatriz Gomes de Mello Moraes	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170910	
CAPÍTULO 11	155
A CONTABILIDADE CONSULTIVA É UMA REALIDADE? UM ESTUDO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	
Francinildo Carneiro Benicio	
Anderson Lopes Nascimento	
Augusta da Rocha Loures Ferraz	
Julio da Silva Oliveira	
Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva	
Gisele Leite Padilha	
Cristiana Aragão Marques Correia Lima	
Ana Luiza Carvalho Medeiros Ferreira	
Antônio Vinícius Oliveira Ferreira	
Lennilton Viana Leal	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170911	
CAPÍTULO 12	175
JUVENTUDE, PROJETO DE VIDA PROFISSIONAL E A INSERÇÃO PRODUTIVA NO	

TRABALHO

Jamille Barbosa Cavalcanti Pereira
Yêda de Moraes Camargo
Larissa Mendonça Santos
Débora Unger

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170912>

CAPÍTULO 13..... 195

MULHERES NEGRAS EMPREENDEDORAS: CONTRAPONTO A DIVISÃO SEXUAL E RACIAL DO TRABALHO


Sérgio Ricardo Gaspar

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170913>

CAPÍTULO 14..... 213

AS REDES SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE MARKETING UTILIZADAS EM VAREJO VIRTUAL INFORMAL


Érica Aparecida Consolini Damaceno Paião
Patrícia Irina Loose de Moraes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170914>

CAPÍTULO 15..... 224

ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING E O CRESCIMENTO DAS MÍDIAS SOCIAIS COMO ESTRATÉGIA DE SUCESSO


Francisco Antônio Gonçalves de Carvalho
Luzia Rodrigues de Macedo
Érica Cristina de Moura Araújo Silva
José Janielson da Silva Sousa
Ilanatana Ramos Xavier Alencar
Maysa Mayanne Moraes de Moura
Marcelo Araujo de Souza
Francisca Maria Teixeira Sousa
Fabiano Gonçalves Ferreira
Neilany Araújo de Sousa
José Santana da Rocha

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170915>

CAPÍTULO 16..... 237

CONTABILIDADE PÚBLICA COM ÊNFASE EM LICITAÇÕES E CONTRATOS

Jones Brumara Marvila

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.32721170916>

SOBRE O ORGANIZADOR..... 246

ÍNDICE REMISSIVO..... 247

CAPÍTULO 8

LOGÍSTICA REVERSA E O ESTUDO DE CASO: A ORGANIZAÇÃO DA ARMAZENAGEM DE UM FERRO VELHO

Data de aceite: 01/09/2021

Data de submissão: 08/06/2018

Moisés Spiller

Fatec Zona leste, Logística
São Paulo – SP

Natan Cardoso Leandro Ribeiro

Fatec Zona leste, Logística
São Paulo – SP

Edson Roberto

Fatec Zona leste, Logística
São Paulo – SP

Marcos Bueno

Fatec Zona leste, Logística
São Paulo – SP

RESUMO: Neste artigo busca-se através de um estudo de caso, compreender os aspectos da teoria das filas em um pequeno ferro velho na região da zona leste de São Paulo. Objetiva-se mostrar formas mais adequadas de se estocar e movimentar seus itens, fazendo com que o giro de entrada e saída seja mais eficiente. Sugere-se o uso do 5s como suporte da organização no local para o melhor resultado. Para o esboço desse trabalho teórico foi utilizado a ferramenta da arena, que simula o tempo da fila dos plásticos, ou seja, uma informação interessante para o processo interno da empresa sendo a entrada e a saída dos produtos reciclados com relação aos dados do ferro velho, que foram coletados e apontados nas tabelas.

PALAVRAS-CHAVE: Organização. Tempo da fila. Plásticos.

REVERSE LOGISTICS AND THE CASE STUDY: THE ORGANIZATION OF STORAGE OF A JUNK YARD

ABSTRACT: In this article, has a search on a case study that focuses in the understanding of teoríc details of queues in a junk yard in the east side of São Paulo. The objective that we want to conquer is to show better ways to store and movement their itens, doing the input turn and output turn be more efficient, this is the way that was necessary the 5s's tool use, as support of the local organization to the best result. To create this theoretical work, was used the Arena tool's, that simulate the time of row of the plastics. Na interesting information to the intern process of the company, if the input and output products recycled in relationship with the junk yard, that was collected and pointed in the tables by our team.

KEYWORDS: Organization, Time of row, Plastics.

1 | INTRODUÇÃO

A logística reversa é, segundo Stock (1998), o papel da logística no retorno de produtos, redução na fonte, reciclagem, substituição de materiais. Ou seja, uma atividade que trabalha com os materiais usados para transformar esses produtos em uma nova matéria prima e restabelecer estes mesmos ao início da cadeia de suprimentos. Esse ramo de

reciclagem acopla muitas funções como coleta, separação dos produtos por cor e suas composições, descarte, pesagem e conferência, armazenagem, recebimento e expedição dos materiais. Assim como em qualquer parte da cadeia de suprimentos, a logística reversa também pode sofrer falhas com relação as filas, excesso de estoque e entre outros, mas que também possa usufruir da mesma ferramenta que já solucionou outros fatores logísticos.

O que mais entra em dilema no ferro velho em que foi feito o estudo de caso é a competência da mão de obra para cada função da reciclagem, inclusive na seção de armazenagem, onde há riscos dos produtos acabados estarem misturados com os que ainda não foram executados para a separação dos diferentes plásticos que ocorre no caso da logística reversa.

O procedimento da coleta de lixo de forma sustentável, por mais que esteja sendo amplamente divulgado e praticado para tentar melhorar o ambiente e a economia, encontra dificuldades, devido à falta de senso de uma boa parcela da população que continua (mesmo com o marketing amplo na tentativa de conscientizar), sem reciclar, gerando assim a necessidade do processo de separação.

Quando devidamente reciclado, há, especialmente na coleta do plástico, uma série de obstáculos. Como a carga chega unitizada, ou seja, plásticos em geral, aumenta o tempo do processo, trazendo a necessidade de separar cada plástico, gerando custo de mão de obra, e acúmulo de lixos que estão em meio ao plástico que precisam ser descartados.

No Ferro Velho de Itaquera existe uma desordem, pois se faz tudo em um só local sendo: a coleta, a conferência, a separação, o despacho e a armazenagem da maneira desorganizada que influencia no acúmulo de materiais. Não há como os operadores transitarem com os bags devido aos equivocados cercos nos corredores. Com a ferramenta 5s, será possível eliminar esses entulhos e organizar todo o local do ferro velho, onde podemos estocar e trabalhar nesse produto. Além dessa desordem, os bags com o plástico separado, encontram-se esparramados e misturados com os outros que ainda são mistos, portanto organizaremos a entrada desses bags e uma armazenagem com fácil identificação de estoque.

O 5s, segundo Lapa (1998), são 5 palavras japonesas que exprimem a ideia de organização, de forma básica: Seiri (organização), Seiton (classificação), Seiso (limpeza), Seiketsu (acuidade), Shitsuke (compromisso), sendo um método que possui uma influência qualitativa organizacional para a contribuição e familiaridade dos operários e principalmente do dono com a empresa bem estruturada, limpa, mais espaçoso, que tenha identificação de estoque e a separação mais adequada, podendo resultar em uma expedição mais eficiente.

A simulação é uma ferramenta que demonstra a rotatividade de processos da empresa através do programa arena, e podendo gerar relatórios para a identificação do maior gargalo de qualquer seção como armazenagem, montagem, unitização, fracionamento e separação dos produtos, quantidade de chegada e dos clientes, quantidade de clientes que foram atendidos, filas, quantidade de produtos na chega e na saída da empresa e etc.

Dentro do arena é demonstrado os dados da teoria da fila de todos os processos.

2 | EMBASAMENTO TEÓRICO

A pesquisa bibliografica visa apoiar a base teórica que referencia este estudo.

O ferro velho é um local onde pode ser reaproveitado qualquer tipo de resíduos de qualquer material de plástico como o ferro, metal, alumínio, vidro e etc. Geralmente os ferros velhos compram os materiais mistos e depois separam todos os tipos de produto para revender mais caro ou já compram separados para fazer a moagem de uma nova matéria prima. Tradicionalmente os fornecedores descarregam os plásticos dos bags e esparramam no chão, acarretando na desordem e no retrabalho de localizar o estoque, um fator necessário para se aplicar os 5s, por isso utilizaremos o método qualitativo e também será aplicado o método quantitativo com a ferramenta de simulação.

2.1 Teoria das filas

As pessoas, geralmente, são capazes de definir e caracterizar uma fila. Elas estão presentes em todo lugar de forma rotineira, como bancos, escolas, caixas de supermercados, cinemas, industriais e etc.

As filas podem ser problemas, consumindo recursos e tempo, visto que geram custos desnecessários às organizações e refletem na insatisfação do cliente.

Acompanhar esse sistema de espera é metódico, pois um controle eficiente remete diretamente à opinião do consumidor sobre a imagem do local.

No tocante à simulação de filas, Ferreira, Mendes Junior e Carnieri (2007) abordam a Teoria das Filas como uma metodologia adequada para as adversidades com elas:

Os problemas de fila tiveram basicamente sua origem no trabalho de Erlang em telefonia no início do século. A aplicação na teoria da fila na análise de desempenho de sistemas de computação, comunicações, produção industrial, transporte, manutenção, entre outros, tem estimulado muitas pesquisas aplicadas em aspectos computacionais de modelos de filas. Os modelos de filas são motivados por situações em que o processo de chegada a um serviço, ou o processo de serviço, ou ambos são probabilísticos, resultando possivelmente numa fila de espera. Desta forma podem-se imaginar várias situações da vida real onde existe um fluxo de clientes (pessoas, veículos, pedidos, transações, etc.) em busca de um serviço (caixas de banco ou supermercados, pedágios, estações de uma rede, distribuidora, banco de dados, etc.).

Para Fogliatti & Mattos (2007) o estudo das filas é uma previsão do comportamento das mesmas com a finalidade de dimensionar a infraestrutura e a quantidade de equipamentos necessários para suprir esta fila de forma a manter os clientes satisfeitos.

Uma fila se forma a partir de um sistema existente, normalmente composto por usuários, postos de serviço ou servidores e espaço para espera.

Desta forma os usuários que desejam um atendimento, aguardam em uma fila até que o servidor esteja livre e possa realizar o atendimento requerido (PRADO, 2009).

Conforme Fogliatti & Mattos (2007), a caracterização das filas se dá em cinco estruturas: o processo de chegada dos usuários, o processo de atendimento, canais ou posto de serviço/atendimento, capacidade do sistema e a disciplina de atendimento.

Essas características estão representadas na Notação de Kendall, que consiste um modelo desenvolvido por David Kendall em 1953, para facilitar a descrição dos modelos de fila a serem estudados. Assim, na representação $A/B/c/K/m/Z$, o termo A significa distribuição dos intervalos de chegada dos clientes, B a distribuição do tempo de serviço, c é a capacidade de atendimento, K a capacidade do sistema, m é o tamanho da população dos clientes e Z a disciplina de filas.

Os estudos sobre teoria de filas envolvem muitos cálculos de probabilidade e estatística, e o sistema é avaliado conforme suas variáveis de desempenho. Essas variáveis também conhecidas como variáveis randômicas ou aleatórias são aquelas que variam em torno de um valor médio conforme uma distribuição de probabilidade, que mostra as possibilidades de ocorrência dos valores (PRADO, 2009).

O relatório é gerado com os dados na média dos valores de qualquer unidade de tempo determinado, seja em minutos, horas, dias, ano ou segundo

3 I DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

O método desta pesquisa envolve estudo de caso demonstrado por Paletta (2003), que afirma: -“a movimentação de material implica que sejam projetados corredores com espaço suficiente para que a mesma, não interfira nos processos de produção e cause atrasos na produção ou engarrafamentos dentro da fábrica ou armazém”, apoiado em um estudo de campo aplicado no ferro-velho de Itaquera, para analisar o porquê de tanta desorganização no espaço, e o causador da demora na localização de produtos no estoque. Aplica-se as ferramentas Arena, que é um software utilizado para simular eventos, criado por Paragon, para se observar dados da teoria da fila em seu processo, onde procura-se obter um resultado para a melhor organização da empresa estudada.

Atualmente, o processo ocorre da seguinte forma: O material é descarregado na entrada, armazenado, levado para a área de separação dos plásticos para depois ser armazenado novamente junto com os que ainda estão mistos, dificultando a localização do estoque dos produtos para serem vendidos e outros para serem classificados. Com tais informações, nós estabeleceremos valores respectivos a estas, com a utilização das ferramentas 5s e simulação para organizar e diminuir a quantidade de estoques e melhorar o espaço do ferro velho para haver condições de melhora no transito interno e na qualidade do serviço prestado. Uma abordagem de estudo de caso do (GIACOBO), ESTRADA & CERETTA (2003) - “foi usado para garantir que a logística reversa pode ser muito mais

que um centro de custos. Também pode ser um provedor de uma melhor rentabilidade para a empresa, através de seu potencial de agregar valor ao produto, satisfazendo as necessidades e expectativas dos clientes. Além disso, tendo um processo bem planejado e adequado a realidade da empresa, é possível dotar, através da logística reversa, um ótimo diferencial competitivo perante a concorrência”. Descrevendo anteriormente esse contexto, é importante ressaltar que quanto mais organizado for o local, mais chances da separação ser mais limpa e com qualidade da coleta menos mista possível, por conta disso que os clientes que compram o material separado, terão em mente um ferro velho mais organizado.

Segundo MANCINI, BEZERRA & ZANIN (1998.) – “com o crescente uso deste tipo de material, principalmente na área de embalagens, cujo descarte é muito mais rápido quando comparado a outros produtos, tem-se um agravamento da situação dos locais de destino de lixo l.2” para determinar os fatores que influenciam nesses descartes, se a população tem um ferro velho próximo da sua residência com aspectos ant-reverso como nas figuras 1 e 2, não iram colaborar com a coleta, entretanto se há eficiência da organização no local, transmitira a confiança e conscientização aos moradores. Na figura 1 podemos observar que os plásticos embalados para a exportação se encontra mais próximo da área de separação do que os plásticos pendentes enquanto na figura 2, o armazenamento misturado dos produtos acabados, sendo plásticos em bags, entre os produtos pendentes de separação é inadequado para um giro de estoque sendo este muito lento.



Figura 1 – A desorganização dos plásticos que não foram separados.

Fonte: Autores (2018).



Figura 2 – O armazenamento dos bags recém-chegados misturado com os bags acabados.

Fonte: Autores (2018).

Foi notado no ferro-velho uma falta de espaço, bagunça de materiais, comodismo do próprio dono, entulhos e lixos, excesso de estoque para poucas vendas de produtos e a falta de padronização do armazenamento. O 5s será a ferramenta certa para mudar o cenário da entrada de entulhos para a chegada dos materiais que poderão ser fracionados, coletados e distribuídos após a armazenagem com fácil localização enquanto que o programa arena irá registrar os maiores gargalos através de uma simulação da teoria das filas que ocorrem na empresa, e depois disso neste mesmo programa irá processar uma outra versão mais apropriada.

Um objetivo inicial do projeto foi organizar o acesso na área do ferro velho, por conta dos entulhos e dos bags esparramados. A outra questão nesta pesquisa foi, com a ajuda da ferramenta de simulação, facilitar a identificação dos estoques em ordem para uma boa separação, que será feita por cada operador encarregado em apenas um tipo de material, porque assim a separação fica mais qualitativa e específica do que um operador que tentaria separar dois ou mais materiais diferentes, pois a classificação exige muito conhecimento.

As ferramentas usadas no arena para esta empresa foram: create (chegada dos bags), route (rota do recebimento e armazenagem), station (destinos das rotas: armazenagem e expedição), request (requerimento), transport (transportação manual), free (liberação da transportação), decide (decisão do destino do plástico por cor e qualidade), assign (registrar carga), record (registro de carga) e dispose (saída dos plásticos). O process (Processo) foi o mais utilizado para diversas seções como: armazenamento, conferência, pesagem, destino de cada plástico por cor, picking e armazenagem de saída. Todas essas expressões como, por exemplo, NORM (1,2); EXPO(1) e TRIA(25,30,40) representam cada tempo podendo ser em dias, horas, minutos, ou até segundos.

Para realizar esse processo com o uso do arena, foi necessário extrair o tempo e a quantidade de cada entidade em giro para encontrar o gargalo da fila.

De acordo com a tabela 1 o processo se inicia com a chegada de cada um dos 56 bags, sendo a unidade em minutos durante uma hora.

3	1	1,05	1	1,14	1,17
2,5	/	1,03	1	1,02	1,16
2	2	1,03	1,4	1,14	2
1	3	1	1	1	1
2,7	1,5	0,5	0,5	0,5	1
2	1	/	1	1,9	0,6
2	1,06	1	/	1	1
1,05	1,1	1	1,9	1	0,06
1,05	1,03	/	1	1,02	0,08
1,05	1,9	1,9	1	1	0,96

Tabela 1 – O tempo de chegada de cada bag em minutos.

Fonte: Autores (2018).

Pela figura 3 é possível observar os processos existentes no ferro velho foi representado no arena. Durante a chegada dos plásticos embalados no ferro velho, o recebedor carrega os bags com os produtos de plásticos até a armazenagem e o processo de armazenamento dos bags ocorre em NORM(2,3) days, em seguida ocorre à conferência dos bags de plásticos feito pela auditoria em EXPO(5) minutes, para verificar se há grande quantidade de lixo misturado com os plásticos e depois ocorre à pesagem, feita pela balança, de todos os bags em TRIA(3,5,7) minutes. Os Bags deverão conter no máximo 100 Kg mistos sendo no mínimo 97% de plásticos qualificados para a separação e no máximo 3% de lixo. Após o registro de pesagem, os Bags que não atendem a esse requisito, são devolvidos ao fornecedor. Geralmente apenas 3 a cada 100 bags que chegam não são coletáveis para este ferro velho. Os plásticos retirados de seus devidos bags são separados por cada operador de um produto específico. São nove tipos de plásticos ao todo. O PEAD, PEBD e PP, são 10% cada dos plásticos fornecidos. Na classificação de plástico PS e PET, são 20% cada de coleta. Dentro dessa porcentagem, ocorre uma outra classificação por cor sendo: PS CINZA representa 40% de coleta e PS é 60% coletado pelo mesmo separador de PS, já para o separador de PET, o PET TRANSPARENTE é 60% e o PET VERDE é 40%. O PVC é classificado pelo separador de PVC representando 20%. O outro tipo de produto que não se enquadra em nenhum dos plásticos representa 10% de todos os produtos.

Cada operador separa e coleta os plásticos em TRIA(25,30,40) minutes, eles unitizam esses produtos em 100 Kg dentro de cada bag vazio. A unitização dos bags ocorre do modo em que para cada separador fica um saco de bag aberto, quando estiver cheio, cada operador amarra o seu bag e troca por um outro vazio. Então todos ficam responsáveis com a EMBALAGEM em EXPO(1) minutes e em entregar os Bags para o operador 1 do processo de armazenamento dos plásticos unitizados, que ocorre em NORM(1,2) days. O operador recebedor e transportador carregam os plásticos unitizados até a expedição dos bags a serem vendidos. Foi decidido rodar em cinco replicações, com 10 horas de trabalho

por dia, tendo o início da jornada das 8:00 AM e o término às 18:20 PM para ambas as escalas e o processo. O período simulado será de 1 ano. A figura 3 representa todo esse processo de acordo com os dados da tabela 2, que representa o horário dos funcionários.

Funcionários	Entrada	Almoço	Lanche	Saída
Auditor	09:00	12:00-12:30	15:30-16:00	17:00
Recebedor	09:00	12:00-12:30	15:30-16:00	17:00
Operadores	09:00	12:00-12:30	15:30-16:00	17:00
Separadores	09:00	12:00-12:30	15:30-16:00	17:00

Tabela 2 – Quadro de horários.

Fonte: Autores (2018).

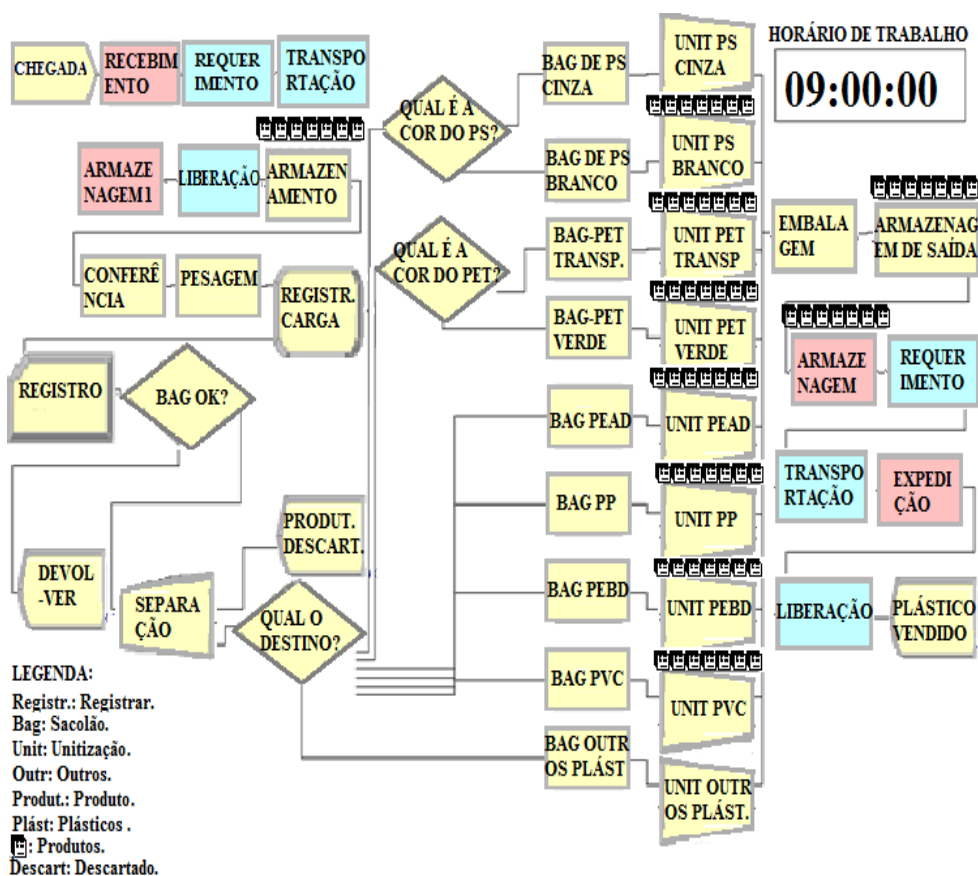


Figura 3 – Simulação da real movimentação dos estoques.

Fonte: Autores (2018).

4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Verificamos que para evitar o excesso de estoque como na figura 3, os funcionários deverão pesar cada carga e verificar os que estiverem com a quantidade máxima permitido de lixo entre os plástico. Essa auditoria de qualidade fará com que os fornecedores conduzem apenas os bags com grande quantidade de plásticos, sendo assim, essa proposta diminuirá o estoque de entulhos e lixos. Os fornecedores irão levar esses bags na área de armazenagem mais próxima da separação dos plásticos, em seguida cada operador ficará responsável pela classificação dos produtos, despejando os plásticos nas mesas, unitizando o seu produto em um dos bags e conduzindo estes o mais próximo da saída para diminuir o tempo na hora da expedição. Com base simulamos novamente como na figura 4 para reverter à situação do que foi na figura 3.

De acordo com o que é mostrado na coluna: figura 3 da tabela 3, o gargalo da empresa está sendo mais na armazenagem de chegada e da saída por conta do estoque misto dos produtos acabados com os produtos pendentes de classificação.

Pela tabela 3 na coluna: figura 4, ocorre uma melhoria nessas armazenagens dos produtos acabados e dos que ainda serão executados, sendo que o tempo médio de duração da armazenagem de chegada ao ano de mais de 70 dias.

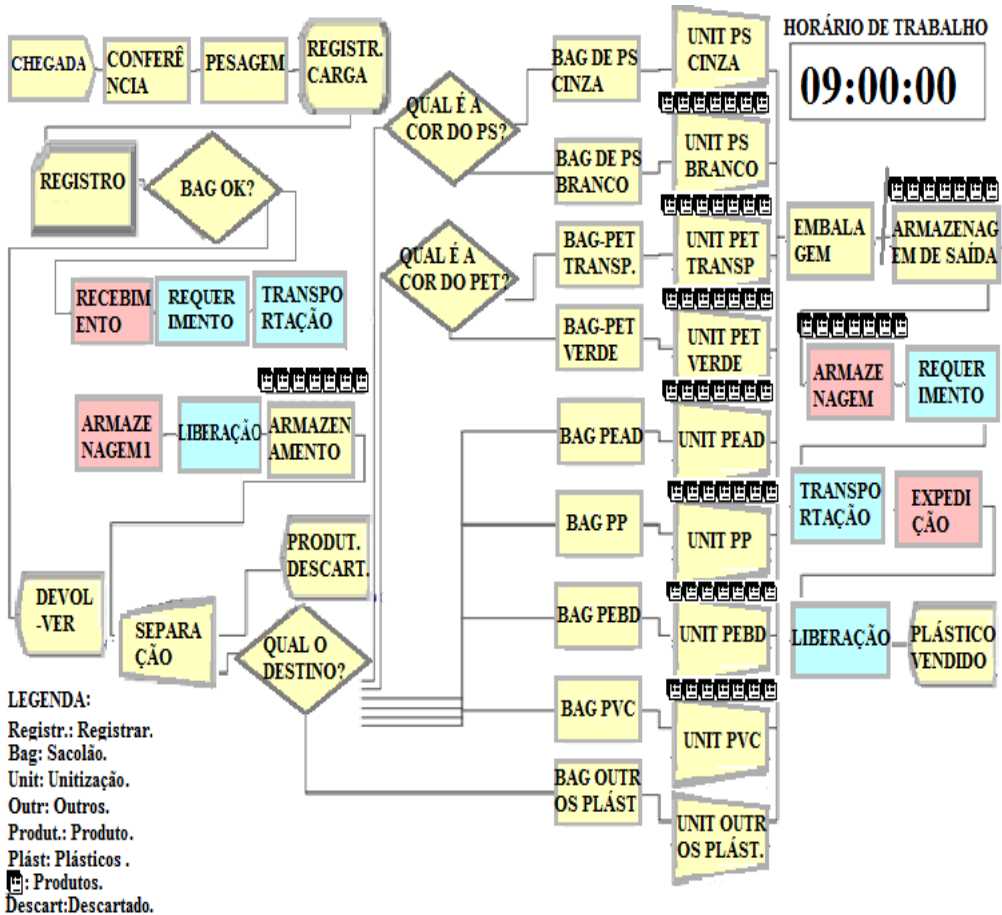


Figura 4 – Simulação da solução de movimentação dos estoques.

Fonte: Autores (2018).

SEÇÃO		QUANTIDADE AO ANO	
		Figura 3	Figura 4
QUANTIDADE DA CHEGADA DE BAGS AO ANO		2.770	4.171
QUANTIDADE DA SAÍDA DE BAGS		1.243	3.404
NÚMERO DE BAGS TOTAL DEVOLVIDOS AO ANO		4	125

SEÇÃO		TEMPO MÉDIO DA FILA AO ANO	
		Figura 3	Figura 4
ARMAZENAGEM DE CHEGADA		70 DIAS 14:36	01:54
ARMAZENAGEM DE SAÍDA		65 DIAS 10:05	1:24:00
PS BRANCO		01:09	01:29
PS CINZA		00:59	01:18
OUTROS PLÁSTICOS		0:45:00	01:00
PEAD		0:23:00	24 min
PEBD		0:23:00	25 min
PP		0:23:00	24 min
PVC		01:19	01:51
PET TRANSPARENTE		00:54	01:12
PET VERDE		00:48	01:00

TIPOS DE PLÁSTICOS		TEMPO MÉDIO EM HORAS DA UNITIZAÇÃO DOS PLÁSTICOS AO ANO	
		Figura 3	Figura 4
PET TRANSPARENTE		14:16	08:03
PET VERDE		21:06	12:18
PS BRANCO		14:35	08:42
PS CINZA		20:53	12:24
OUTROS PLÁSTICOS		58 horas e 37 min	1 dia e 10:41:00
PEAD		16:16	10:05
PEBD		17:28	09:48
PP		16:36	10:00
PVC		06:21	03:48

SERVIÇOS RÁPIDOS		TEMPO DO SERVIÇO AO DIA	
		Figura 3	Figura 4
CONFERÊNCIA		5 MINUTOS	5 MINUTOS
PESAGEM		ENTRE 3 E 7 min	ENTRE 3 e 7 min
EMBALAGEM		1 MINUTO	1 MINUTO

Tabela 3 – Dados da figura 3 e 4.

Fonte: Autores (2018).

Para ajudar na análise de resultados utilizamos também as fotos para mostrar o alcance da demanda de um cenário mais espaçoso e organizado com o giro de estoque mais eficiente que é hoje nesse ferro velho estudado. De acordo com a figura 5 o lado direito da armazenagem é onde ficam os produtos pendentes da separação que estão bem próximos dos separadores enquanto no lado esquerdo ficam os produtos acabados armazenados próximo da saída.



Figura 5 – Armazenagem organizada dos produtos acabados e dos pendentes.

Fonte: Autores (2018).

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Fizemos várias visitas técnicas nesse lugar onde se encontravam problemas sérios com estoques, por isso tivemos que entender na prática e na teoria como funciona a separação dos materiais, a reciclagem e a logística reversa. Depois disso planejamos organizar os estoques do ferro velho de acordo com a ferramenta dos 5s. O uso do arena também foi essencial para mostrar o pior problema encontrado que foi o tempo da armazenagem e para extrair o tempo e a quantidade de cada entidade em andamento do ferro velho. Tivemos que rodar a fila do arena duas vezes, pois na primeira mostra o excesso de estoque que travava toda a operação, já na segunda tentativa, foi o resultado de um giro mais eficiente. Na entrada dos bags os operadores despejavam estes junto com os plásticos que estavam armazenados para a expedição, ocasionando no acúmulo de estoque por um longo período.

Outro problema é que algumas entidades ficavam armazenados em tempo desnecessário, então vimos que eram mais de 120 bags desqualificado ao ano que deixavam de ser devolvidos ao fornecedor antes de serem retirados do caminhão por falta de conferência e pesagem. Nesse lugar se encontravam muitos entulhos armazenados dentro dos bags por falta de descarte.

Com essa análise a conferência de pesagem se tornaria mais prática e o cenário do estoque em excesso seria reduzido.

O outro motivo do giro de estoque ter ficado mais rápido foi que durante o recebimento a condução dos produtos que são aptos da conferência de pesagem para o processo vão direto para a área de separação, longe dos produtos acabados, onde se despeja os plásticos dos bags em cima da bancada para cada operador ficar responsável em unitizar os plásticos semelhantes e embalar uma quantidade considerável de 100 kg de plásticos em cada bag para depois serem armazenados da forma mais organizada até serem exportados aos vendedores. A vantagem é que com esta ideia em execução nenhum

material misto está mais acumulado no ferro velho, o giro se tornou mais eficiente e os separadores classificaram os matérias com mais qualidade por conta da organização.

REFERÊNCIAS

FERREIRA, Marcos Antonio Mashnik; JUNIOR, Ricardo Mendes; CARNIERI, Celso. ANÁLISE DE DESEMPENHO DE SISTEMAS PORTUÁRIOS USANDOSIMULAÇÃO MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA. Revista Produção Online, v. 7, n. 3. 15p, 2008.

FOGLIATTI, Maria Cristina; MATTOS, Neli Maria Costa. Teoria de filas. Rio de Janeiro: Interciência, p. 1-290, 2007.

GIACOBO, Fabiano; ESTRADA, Rolando; CERETTA, Paulo Sergio. Logística reversa: a satisfação do cliente no pós-venda. Revista Eletrônica de Administração, v. 9, n. 5. 1p, 2003.

GRECO, Rosângela Maria et al. A organização do ambiente de trabalho com o método 5S—cuidando da saúde do trabalhador. Revista Ciência em Extensão, v. 8, n. 3, p. 303-307, 2012.

LAPA, Reginaldo. Programa 5S. Rio de Janeiro: Qualitymark. 84p, 1998.

MANCINI, Sandro D.; BEZERRA, Maxwell N.; ZANIN, Maria. Reciclagem de PET advindo de garrafas de refrigerante pós-consumo. Polímeros: ciência e tecnologia, v. 8, n. 2. 2p, 1998.

PALETTA, Marco Antonio et al. Otimizando o layout do armazém através da movimentação eficiente de materiais. Material Institucional da Faculdade de Tecnologia Prof. Luiz Rosa e Centro Universitário Padre Anchieta. 15p, 2003..

PRADO, Darci. Teoria das Filas e da Simulação.v.2. 4. ed. Belo Horizonte: Editora de Desenvolvimento Gerencial. Série Pesquisa Operacional. 19p, 2009.

STOCK, James R. The 7 deadly sins of reverse logistics. Illinois, Conselho de Gerenciamento em logística. 1998.

ZANIN, Maria; MANCINI, Sandro Donnini. Resíduos plásticos e reciclagem: aspectos gerais e tecnologia. SciELO-EdUFSCar, p. 9-10, 2015.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Administração 24, 25, 65, 66, 68, 89, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 111, 126, 127, 129, 135, 152, 153, 154, 155, 158, 173, 174, 223, 224, 235, 237, 238, 239, 240, 242, 244, 246

Advogado 127, 128, 129, 132, 133, 134

Afroempreendedorismo 195, 198, 203, 205, 210, 211

Agência 1, 2, 3, 4, 5, 42, 66, 95, 102

Armazenagem 114, 115, 119, 120, 122, 124, 125, 129, 130, 227

B

BPM 72, 73, 74, 75, 76, 86, 87, 136, 143, 144, 145, 148, 149, 150, 152, 153, 154

Brasil 13, 15, 19, 20, 22, 23, 40, 42, 43, 45, 47, 50, 61, 64, 65, 66, 92, 97, 105, 107, 113, 132, 136, 137, 138, 147, 152, 154, 157, 161, 162, 172, 174, 175, 176, 178, 179, 193, 194, 195, 197, 199, 200, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 211, 212, 214, 216, 217, 222, 223, 230, 232, 234, 235, 238, 239, 240, 241, 242, 244

C

Classe 194, 195, 196, 197, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 209, 210, 212, 242

Cliente 20, 49, 50, 55, 74, 85, 86, 91, 94, 102, 116, 126, 127, 131, 133, 134, 155, 164, 169, 198, 217, 219, 226, 227, 228, 229

Código de defesa do consumidor 213, 215, 219, 220, 223, 238, 242, 243, 245

Comunicação 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 17, 20, 24, 46, 55, 93, 205, 208, 210, 216, 218, 219, 222, 225, 227, 228, 229, 233, 234, 235, 246

Contabilidade pública 237, 238, 244

Contrato administrativo 237, 238, 244

Contratos 44, 103, 111, 180, 237, 238, 239, 240, 242, 243, 244, 245

Cotação eletrônica 106, 108, 109, 110, 111, 112, 113

D

Desenvolvimento sustentável 18, 19, 136, 137, 138, 140, 141, 142, 143, 154

Divisão sexual do trabalho 195, 196, 198, 199, 200, 201, 203, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211

E

E-commerce 216, 220, 223, 228, 229, 234, 235

Empreendedores 40, 44, 55, 56, 58, 70, 139, 147, 163, 166, 198, 205, 206, 208, 215, 220, 225, 226

Empreendedorismo 20, 41, 42, 43, 50, 53, 56, 58, 63, 64, 65, 66, 68, 138, 195, 198, 199, 201, 203, 204, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 223

Empresas 12, 13, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 98, 99, 102, 130, 131, 136, 137, 138, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 178, 179, 193, 214, 217, 218, 219, 222, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 239, 240, 246

Estratégia 49, 65, 103, 109, 128, 129, 132, 133, 134, 141, 148, 153, 154, 204, 211, 213, 224, 225, 226, 228, 246

F

Filas 114, 115, 116, 117, 119, 126

Fracasso 106, 109, 110, 111, 174

G

Gênero 166, 179, 193, 195, 198, 200, 201, 202, 203, 206, 207, 209, 210, 211

Gestão 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 20, 24, 25, 26, 40, 42, 43, 44, 47, 51, 54, 56, 58, 59, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 71, 95, 108, 109, 113, 128, 131, 134, 136, 137, 139, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159, 160, 163, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 173, 195, 214, 224, 246

I

Identidade 5, 12, 13, 16, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 24, 181, 187, 193, 194, 198, 203, 205, 206, 209, 211, 217

Imagem 12, 13, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 116, 145, 163, 189, 227, 228

Incubadoras de empresas 40, 41, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 51, 53, 54, 55, 59, 60, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71

Inserção produtiva 175, 176, 177, 178, 179, 184, 188, 190, 191, 192

Internet 4, 8, 9, 18, 57, 74, 92, 95, 98, 99, 103, 104, 164, 208, 217, 218, 219, 223, 224, 225, 228, 232, 233, 234, 235, 236

J

Jovens 43, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194

Juventude 175, 194

L

Licitações 107, 108, 111, 237, 238, 239, 240, 242, 244, 245

Liderança 6, 20, 26, 92, 148, 153

Logística 22, 114, 115, 117, 118, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 152

M

Marketing 44, 51, 61, 103, 104, 115, 134, 213, 214, 217, 218, 219, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236

MEI 198, 199, 214

Micro e pequenas empresas 42, 44, 48, 68, 136, 137, 146, 148, 149, 150, 151, 154, 155, 156, 157, 158, 160, 161, 162, 165, 166, 170, 171, 172, 173, 174, 214, 222, 246

Mídias sociais 224, 225, 226, 230, 234, 236

Mobile banking 88, 89, 90, 92, 94, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 104

Modelo de negócios 40, 43, 48, 49, 52, 53, 58, 59, 60, 61, 63, 70

Mulheres 96, 184, 195, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 220

O

Orçamento 50, 63, 106, 109, 111, 113, 244

Organização 7, 8, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 26, 43, 48, 49, 50, 68, 94, 114, 115, 117, 118, 126, 128, 130, 138, 140, 142, 143, 145, 146, 147, 149, 151, 153, 159, 181, 186, 211, 217

P

Portugal 1, 42, 46, 53, 54, 56, 57, 58, 60, 69

Processo judicial 127, 128, 132, 133

Projeto profissional 176, 177, 178, 184, 185, 187, 188, 189, 190, 191, 192

R

Raça 195, 196, 197, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 211, 212

Racialização 195, 196, 203, 209

Reciclagem 114, 115, 125, 126, 139

Rio de Janeiro 23, 24, 43, 65, 66, 67, 103, 104, 126, 134, 136, 137, 138, 148, 150, 151, 152, 153, 154, 172, 192, 193, 194, 210, 211, 212, 235, 245

S

Sustentabilidade 19, 20, 50, 53, 56, 57, 61, 67, 71, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 147, 148, 150, 152, 153, 154

T

Teoria 1, 2, 9, 13, 14, 24, 49, 53, 65, 114, 116, 117, 119, 125, 126, 172, 182, 217, 218, 245

Totem 13, 15, 16, 18, 21, 23

Totemismo 12, 15, 16, 23, 24

Trabalho 5, 6, 7, 13, 20, 40, 51, 94, 109, 114, 116, 120, 126, 127, 128, 132, 143, 150, 153, 158, 162, 163, 165, 168, 170, 171, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 238, 241, 242

V

Varejo virtual 213


Vendas 119, 147, 218, 219, 220, 225, 226, 227, 228, 229, 232, 233, 234


Vida profissional 131, 175, 176, 177, 181, 187, 188, 190




AD MI NIS TRA ÇÃO:

Estudos organizacionais e sociedade

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Atena
Editora

Ano 2021



AD MI NIS TRA ÇÃO:

Estudos organizacionais e sociedade

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

 **Atena**
Editora

Ano 2021