



4ª EDIÇÃO

PROJETOS INTEGRADORES:

# APRENDIZAGEM PRÁTICA, SIGNIFICATIVA E DESAFIADORA

Ana Paula Ducatti  
Ana Livia Cazane  
Paulo Pardo

# INTRODUÇÃO

Em um ano desafiador para a educação a distância (EAD), marcado por debates intensos sobre seu papel e estrutura, temos o orgulho de apresentar a quarta edição do e-book *Projetos Integradores: Aprendizagem Prática, Significativa e Desafiadora*. Este trabalho simboliza a resiliência e a excelência da EAD, reafirmando que, mesmo diante de críticas e obstáculos regulatórios, essa modalidade continua a transformar vidas e a impactar positivamente a sociedade.

Desde sua concepção, o projeto foi guiado pela missão de integrar teoria e prática, permitindo que nossos alunos enfrentem os desafios reais do mercado de trabalho enquanto ainda estão em formação. Ao longo das edições, testemunhamos algo extraordinário: projetos inicialmente concebidos como desafios acadêmicos se tornaram catalisadores de mudanças reais em comunidades e organizações. Nosso objetivo vai além de formar profissionais; buscamos criar agentes de transformação.

O cenário de 2024 trouxe questionamentos relevantes sobre a legitimidade e a eficácia da EAD, especialmente com as propostas de mudanças no Marco Regulatório, que desafiaram pilares essenciais como flexibilidade, autonomia e inclusão social. Contudo, este projeto é uma prova irrefutável de que a EAD vai muito além de oferecer ensino em tempos e espaços alternativos. Ela é uma modalidade inovadora e inclusiva, que conecta teoria à prática, formando profissionais engajados e aptos a promover impacto positivo nas comunidades em que atuam.

# INTRODUÇÃO

Os Projetos Integradores são a evidência concreta de que a EAD não apenas supera barreiras, mas também entrega uma educação desafiadora, participativa e orientada para resultados. Cada página deste e-book reflete o esforço e a dedicação de nossos alunos, que aplicaram seus conhecimentos em diferentes contextos regionais, trazendo soluções inovadoras e impulsionando o desenvolvimento local. Mais do que um registro acadêmico, esta obra é um testemunho de transformação e celebra o impacto da educação inclusiva em organizações, comunidades e na vida de cada participante.

Ao navegar por estas páginas, convidamos você a explorar como a EAD rompe preconceitos, inova metodologias e comprova, com resultados concretos, sua relevância no cenário educacional brasileiro. Que esta leitura inspire e reafirme sua crença no poder transformador da educação a distância.

Boa leitura!

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Ana Livia Cazane**

Organizadora e Coordenadora de cursos de gestão da Unimar EaD

**Prof.<sup>a</sup> Ms. Ana Paula Ducatti**

Organizadora e Coordenadora de cursos de gestão da Unimar EaD

**Aluno:** Adriana Ramos do Nascimento Lopes  
**Curso:** Processos Gerenciais – Módulo: 1.2  
**Projeto:** Análise Pestel  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A Análise PESTEL é um modelo analítico que facilita a compreensão dos fatores externos que podem afetar as atividades de uma empresa. A ideia se baseia no entendimento de que fatores externos, como a situação sociopolítica e econômica do país, têm um impacto significativo nas atividades da empresa. Minha análise Pestel foi realizada na empresa Meta Serviço Técnico, na unidade de Taubaté, estado de São Paulo. É uma empresa especializada em diagnósticos dimensionais, terceirização de mão de obra para os setores de Metrologia, Qualidade e Engenharia, bem como a capacitação de pessoas para diversas áreas de atuação. Minha entrevistada foi a sócia proprietária Andréa Ramos.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise Pestel em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da Análise Pestel é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação.

## MATERIAIS E MÉTODOS

A análise Pestel foi realizada utilizando dados e entrevista na empresa com a Sócia Proprietária Andréa Ramos.



## RESULTADOS E MÉTODOS

O Projeto Análise PESTEL, desenvolvido na Meta Serviço Técnico, mostrou que a empresa tem amplo espaço em seu tipo de negócio e com a visão de mais crescimento, proporcionando, assim, a geração de mais empregos com profissionais especializados.

- **Análise Política:** Uma vez que a empresa atende em diversos municípios, assim, as decisões trabalhistas estaduais e nacionais influenciam em todo o ciclo da empresa.
- **Análise Econômica:** Devido à falta de estabilidade na economia e o setor de prestação de serviços tem seus altos e baixos, assim, todas as decisões devem ser avaliadas constantemente.
- **Análise Social:** A empresa tem como objetivo capacitar e profissionalizar todos que queiram entrar no mercado de trabalho.
- **Análise Tecnológica:** Eles estão implementando novos sistemas para otimização de tempo e gerenciamento.
- **Análise Ecológica:** Não trabalha com produtos, somente com mão de obra, mas respeitando todas as leis ambientais dentro das normas de cada empresa.
- **Análise Legal:** Todas as leis são respeitadas conforme os contratos fechados.

## CONCLUSÃO

Conforme a complexidade, entendo que a empresa entrevistada dentro das suas obrigações procura sempre atender à legislação de prestação de serviços e todas as normas estabelecidas, de acordo com as convenções. Portanto, a empresa busca crescimento, estabilidade, procurando sempre o aperfeiçoamento de seus sistemas e respeitando as normas sociais.

## REFERÊNCIA

ANÁLISE PESTEL – O QUE É, QUAL SUA IMPORTÂNCIA? Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/mercadotrabalho/analise-pestel-o-que-e-qual-sua-importancia/>. Postado em 18 de agosto de 2021, por José Roberto Marques. Acesso em: 16/12/2023.

Aluno: Alessandra Ferreira da Silva  
Curso: Tecnologia em Processos Gerenciais  
Projeto: Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A gestão da inovação aplicada no projeto descreve uma estratégia para a economia de gastos com a manutenção e mudança na operação do setor do tratamento de caldo da cana-de-açúcar, em específico da empresa onde foi desenvolvida a pesquisa, explorando e descrevendo como serão as despesas ocasionadas na manutenção do equipamento e a necessidade de troca ou melhoramento do processo de retirada de lodo. Empresa utilizada para aplicação da ferramenta inovação Umoe Bioenergy S.A., usina de processamento de cana-de-açúcar, visando à produção de etanol hidratado, etanol anidro, e energia elétrica, atuando no setor sob a gestão do Grupo UMOE, desde 2009, se tornando uma planta em constante expansão.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a inovação em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O Objetivo da inovação é a adoção de métodos de produção novos ou significativamente melhorados, envolvendo mudanças no equipamento, na organização da produção ou uma combinação dessas mudanças visando à produção, entrega de produtos tecnologicamente novos ou aprimorados, aumento na produção ou eficiência na entrega.

## MÉTODOS E MATERIAIS

O período de levantamento de dados e a pesquisa realizada durante 40 dias, as perguntas e questionamentos foram realizados com o responsável pela manutenção e alguns colaboradores da planta industrial. Com o conteúdo levantado, identificou-se o ponto que seria abordado para a aplicação da ferramenta de inovação. Após isso, a pesquisa estendeu-se para apresentar a resolução.

Bomba retirada do Lodo Decantador



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Projeto inovação foi desenvolvido objetivando a exploração e a descrição do levantamento das despesas ocasionadas na dependência e fragilidade da bomba de sucção do decantador, e a criticidade alta para o funcionamento da planta industrial e perdas na produção.

A primeira proposta de inovação surgiu após o levantamento de dados gastos com a manutenção que totalizavam 34.952,00 e, mesmo assim, havia constantes rompimentos do pino e acarretando parada em todo o processo. A proposta é a implantação de um sensor de movimento no pino que indica se ele irá se romper alarmando no painel do Centro de operações industriais antecipando, assim, algumas manobras para evitar esse rompimento.



A segunda proposta é a troca por outra bomba com características diferentes que atende o processo e com um intervalo maior de manutenção e custo menor.

## CONCLUSÃO

São várias as etapas para identificar o que propor na proposta de inovação e algumas dificuldades apareceram para enxergar como formular e aplicar corretamente as orientações do Manual Oslo, que só foi possível devido a pesquisas realizadas em campo na empresa, com diversos profissionais que possibilitaram meu enriquecimento profissional e acadêmico referente ao assunto proposto, finalizando com um saldo positivo para ambas as partes.

## REFERÊNCIAS

JAGUAR Bombas Especiais. Disponível em: < [https://jaguarbombas-especiais.com.br/catalogos/bomba\\_polpa\\_bufalo.pdf](https://jaguarbombas-especiais.com.br/catalogos/bomba_polpa_bufalo.pdf)>. Acesso em: 14h20m. 13 dez. 2023.

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica**. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

UMOE. Umoe Bioenergy S.A.- São Paulo. Sandovalina, 2023. Disponível em: < <http://umoebioenergy.com> >. Acesso em: 07h06m. 11 dez. 2023.

**Aluno:** Amanda Cristina de Almeida Ferreira  
**Curso:** Gestão da Qualidade  
**Projeto:** Inovação  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Coccus Doneda



## INTRODUÇÃO

A gestão de inovação é uma ferramenta baseada no manual de Oslo e torna-se muito importante para o negócio de uma empresa, pois proporciona um ambiente propício para novas ideias, para, assim, atrair novos talentos, potencializando a gestão estratégica da empresa, valoriza a empresa e aumenta o poder de competitividade e lucratividade. A Anidrol Produtos para Laboratórios foi fundada no ano de 1981, no ramo de atuação de fabricação de soluções, comercialização, distribuição de reagentes, produtos químicos, vidrarias e acessórios para laboratórios, produção de água deionizada, objetivando sempre a qualidade, pontualidade e a competitividade nesse segmento.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Gestão da Inovação em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da Gestão de Inovação é melhorar cada processo da empresa, com propostas de inovações tecnológicas, inovação de processos e a inovação da organização.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O recurso utilizado foi a entrevista com a Gerente da empresa.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Projeto Gestão de Inovação desenvolvido na empresa Anidrol foi satisfatório principalmente em enxergarmos como podemos melhorar alguns processos produtivos, sistematizando toda a produção da empresa. Conseguimos pensar juntos como um trabalho mais tecnológico com equipamentos novos podem melhorar e otimizar ainda mais o tempo dos processos produtivos. Com isso, conseguimos aplicar na matriz SWOT da empresa esse ponto de fraqueza para se preparar para melhorias.

## CONCLUSÃO

A entrevista realizada com a gerente da empresa, falando sobre a gestão de inovação, foi algo muito proveitoso, pois conseguimos ver de perto e analisar as melhorias que podemos obter em vários aspectos, tanto em equipamentos, tanto em processos de fabricação, em melhorias para os próprios colaboradores realizarem seus trabalhos, trazendo também o bem-estar físico e psicológico. Aprendemos juntos as propostas de inovação que podemos aplicar e como aplicar.

## REFERÊNCIAS

Entrevista realizada na própria empresa.

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

**Aluno:** Ana Livia Pepinelle Boaro  
**Curso:** Estética e Cosmética  
**Projeto:** Manual de Oslo  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaïne de Fátima Bruno  
Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

A gestão da inovação é o estudo que sugere propostas inovadoras para melhoria em produtos/ serviços, processos, organizacional e marketing seguindo as orientações do Manual de Oslo.

A análise da gestão da Inovação pode ser usada por qualquer empresa, independentemente do porte ou setor.

Este projeto foi desenvolvido na empresa AL Studio – Estética e Micropigmentação.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto de Gestão da Inovação foi identificar e sugerir no estúdio, a melhoria nos processos organizacionais utilizando a ferramenta de Gestão da Inovação para facilitar serviços.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O método de análise utilizado no projeto Gestão da Inovação, segundo o Manual de Oslo, foi a pesquisa exploratória, qualitativa, na qual foram observados os produtos, processos e a estrutura organizacional da empresa AL Studio, a fim de identificar Inovação em produtos/ Serviços, Inovação em processos e Inovação Organizacional e em Marketing.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Durante o desenvolvimento do Projeto Extensionista, foram sugeridas as seguintes inovações à empresa quanto a:

- **Produto/Serviço:** Novos procedimentos estéticos faciais.
- **Processos:** Sugerir a Implantação de Agenda On-line.
- **Organizacional:** Facilitar o agendamento, tanto ao cliente, quanto à empresa.
- **Marketing:** Trabalhar com anúncios em redes sociais.

## CONCLUSÃO

As sugestões, neste projeto, trouxeram para a empresa a oportunidade de otimizar tempo, diminuir gastos, facilitar o agendamento das clientes, modernizando e inovando, tendo em vista que a agenda tradicional demanda tempo profissional ou um funcionário específico somente para tal serviço.

Também aumentar as opções de procedimentos estéticos faciais, a fim de satisfazer a vários públicos. E, com os anúncios, impulsionar a venda desses procedimentos.

## REFERÊNCIAS

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2022.

YIN, R. K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 3ª ed., Porto Alegre: Bookmann, 2005.

Aluno: Ana Paula da Silva Viana  
Curso: Administração – Módulo: 1.2  
Projeto: Análise Pestel  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A análise PESTEL é uma abordagem estratégica para entender os fatores externos que afetam uma empresa. Ela examina seis áreas-chave: políticas, econômicas, socioculturais, tecnológicas, ambientais e legais. Essa análise ajuda as empresas a identificar ameaças e oportunidades, adaptar suas estratégias e tomar decisões informadas. Em suma, a análise PESTEL é uma ferramenta essencial para o planejamento estratégico e o sucesso empresarial em um ambiente em constante mudança.

Uma breve apresentação da empresa visitada, A Unidade de Saúde da Família 503 Norte, localizada em Palmas, TO, é um posto de saúde público que oferece serviços médicos, odontológicos e de enfermagem gratuitos à população local. Integrante do Sistema Único de Saúde (SUS), seu objetivo principal é promover a saúde, prevenir doenças e garantir acesso universal aos serviços de saúde. Oferecendo consultas, exames, vacinação, planejamento familiar, entre outros serviços, a unidade prioriza a atenção primária à saúde, buscando diagnósticos precoces e redução de internações hospitalares. Sua equipe multidisciplinar atende a diversas necessidades, incluindo programas específicos para grupos, como mulheres, idosos e pacientes com tuberculose. A definição do território de abrangência é crucial para organizar o trabalho e acompanhar de perto as necessidades da comunidade atendida.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise PESTEL em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O Objetivo da Análise PESTEL é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisórios uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação da empresa.

Assim, os gestores podem antecipar tendências, identificar oportunidades e ameaças, e posicionar a empresa de forma mais competitiva no mercado. A Análise PESTEL, portanto, é uma ferramenta essencial para a gestão estratégica de qualquer negócio.

## MÉTODOS E MATERIAIS

Realizei entrevistas com profissionais da unidade de saúde, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, dentistas e agentes comunitários de saúde. Essas entrevistas forneceram insights sobre os serviços oferecidos, desafios enfrentados e necessidades da comunidade atendida.

Realizei uma visita técnica à Unidade de Saúde da Família 503 Norte para observar diretamente as instalações, equipamentos e processos operacionais. Isso me permitiu ter uma compreensão mais completa das operações diárias e dos desafios enfrentados pela equipe.

Utilizei fotos da unidade de saúde, disponíveis publicamente, para ilustrar aspectos físicos e visuais da infraestrutura e dos serviços oferecidos.





## RESULTADOS E DISCUSSÕES

No Projeto Análise PESTEL desenvolvido na Unidade de Saúde da Família 503 Norte, os seguintes resultados foram observados:

- **Político:** Mudanças nas políticas de saúde pública, financiamento governamental e regulamentações específicas do setor de saúde podem impactar diretamente as operações da unidade, afetando o acesso aos recursos e serviços disponíveis.
- **Econômico:** Fatores econômicos, como orçamento público para saúde, inflação e disponibilidade de recursos financeiros, influenciam na capacidade da unidade de fornecer serviços de saúde de qualidade à população local.
- **Social:** Mudanças nas características demográficas da comunidade, como crescimento populacional, envelhecimento da população e migração, podem afetar a demanda por serviços de saúde e as necessidades de cuidados específicos.
- **Tecnológico:** Avanços tecnológicos na área da saúde, como sistemas de informação e telemedicina, podem melhorar a eficiência operacional e a qualidade dos serviços prestados pela unidade.
- **Ambiental:** Questões ambientais, como poluição do ar e qualidade da água, podem impactar a saúde da população atendida pela unidade, exigindo medidas preventivas e programas de saúde ambiental.
- **Legal:** Aspectos legais, como conformidade com regulamentações de saúde e segurança, leis trabalhistas e direitos dos pacientes, são importantes para garantir o funcionamento adequado e ético da unidade de saúde.

## CONCLUSÃO

A Análise PESTEL na Unidade de Saúde da Família 503 Norte revelou impactos significativos de fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais. Mudanças políticas em saúde pública podem afetar o financiamento e recursos da unidade.



Fatores econômicos, como orçamento de saúde e inflação, influenciam a capacidade da unidade de fornecer serviços de qualidade. Mudanças demográficas e necessidades da comunidade são essenciais para adaptar os serviços de saúde. A inovação tecnológica, incluindo sistemas de informação e telemedicina, oferece oportunidades para melhorar a eficiência. Questões ambientais, como poluição e qualidade do ar, são relevantes para a saúde da população atendida. Aspectos legais, como conformidade regulatória e direitos dos pacientes, são importantes para o funcionamento ético e eficaz da unidade. Esses resultados ajudam a identificar oportunidades e desafios futuros para a unidade.

## REFERÊNCIAS

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica**. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

<https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php?screening=true>

<https://postosdesaude.com.br/to/palmas/unidade-de-saude-da-familia-503-norte>

<https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/sumario-executivo/>

Prefeitura de Palmas. Saúde de Palmas realiza testagem de Covid-19 na USF da Arno 61 (503 Norte).

<https://mereio.com/blog/analise-pestel/>

[https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd09\\_16.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cd09_16.pdf)



## INTRODUÇÃO

Este projeto tem como objetivo explorar a diversidade de tons de pele através de atividades lúdicas e discussões centradas na caixa de Lápis de Cor, mostrando às crianças a riqueza da variedade de tons de pele, promovendo a aceitação e a compreensão desde cedo. Fazer as crianças compreenderem e desconstruírem o conceito de Lápis cor de Pele, valorizando e reforçando a identidade e autoestima delas.

Para fundamentar minha escolha realizei algumas pesquisas como a seguinte:

O Brasil é composto por diferentes etnias, o que resulta numa grande variedade de tons de pele e a cor da pele não mostra a riqueza da diversidade humana. O racismo pode ser tão dissimulado e ao mesmo tempo tão cruel. Imaginemos o que esse 'simples' detalhe pode acarretar na construção da identidade de uma criança ou adolescente. Como fica então a tal 'cor de pele' identificada por aquele lápis de cor rosadinho que não representa a cor de quase ninguém? (Pereira, 2022).

No tópico seguinte será apresentada a metodologia escolhida.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Para que as crianças entendam e desconstruam o conceito do Lápis cor de Pele, será utilizada a metodologia ativa – Storytelling, desse modo, elas conhecerão e aprenderão sobre a identidade étnico-racial de outras crianças e poderão também trabalhar a aceitação e a autoestima.



A metodologia escolhida apresenta as seguintes vantagens:

- **Engajar os estudantes** - Com a contação de histórias, os alunos participarão mais das aulas, tendo um maior engajamento.
- **Humanizar o conhecimento** - Ao inserir um exemplo concreto nas aulas, fica cada vez mais fácil que os ouvintes se relacionem com aquilo que está sendo visto.
- **Melhorar a memorização do conteúdo** - Os detalhamentos das narrativas costumam ficar na mente de quem o ouve.
- **Prender a atenção nas aulas** - A curiosidade é a principal reação que todos nós temos ao ouvir uma história interessante.

Deste modo, quanto mais rico for o roteiro, maior será a concentração dos estudantes durante as aulas, fortalecendo ainda mais os benefícios anteriores.

## PROBLEMÁTICA

Defini como problemática a seguinte pergunta: Essa estratégia de aprendizagem que escolhi é capaz de conscientizar os alunos da diversidade de tons de pele em nosso país?

A problemática pontuada está esclarecida no plano de ação a seguir.

# PLANO DE AÇÃO



O plano de ação foi montado utilizando a ferramenta 5W2H.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE DEVE SER FEITO?	Desconstruir o conceito de Lápis cor de Pele ser sempre o rosa-claro. Valorizar e reforçar a identidade e autoestima das crianças. Reforçar identidades negras nos livros infantis. Apresentar às crianças o conceito de autorretrato.
WHY?	POR QUE PRECISA SER FEITO?	Para que as crianças aprendam mais sobre identidade e autoestima, mistura de cores e literatura infantil.
WHO?	QUEM DEVE FAZER?	Discente Arielle Quadrini, cursom de Pedagogia – Unimar. Alunos do Colégio Lumière, entre 6 e 10 anos. Coordenadora Luciana Grossi – Colégio Lumière.
WHERE?	ONDE SERÁ IMPLANTADO?	Colégio Lumière de Piracicaba.
WHEN?	QUANDO DEVERÁ SER FEITO?	Primeiro bimestre de 2024.

<p>HOW?</p>	<p><b>COMO SERÁ CONDUZIDO?</b></p>	<p>Serão entregues aos alunos desenhos de crianças para colorir.</p> <p>Analisar a escolha de cores dos alunos quando se tratar dos tons de pele dos desenhos.</p> <p>Reunir as crianças e contar a história do livro “Lápis cor de Pele”, de Sueli Ferreira de Oliveira, promovendo discussão sobre o tema. Apresentar fotos e imagens de pessoas com diferentes tons de pele e pedir para compararem com o lápis denominado “cor de pele”, reforçando que a maioria dos tons de pele não são contemplados por essa cor.</p> <p>Propor aos alunos criarem um nome à cor do lápis, tal qual começará a ser chamada a partir da atividade.</p> <p>Explicar o conceito de autorretrato e propor aos alunos a execução do mesmo.</p> <p>Disponibilizar um espelho para que eles possam analisar suas características e tons de pele.</p> <p>Distribuir folhas de papel sulfite para o registro do autorretrato.</p> <p>Apresentar e deixar à disposição das crianças, bonecos e livros com personagens, principalmente negros, para que reconheçam e normalizem os mais diversos tons de pele, desconstruindo, assim, a regra do protagonismo branco.</p>
<p>HOW MUCH?</p>	<p><b>QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?</b></p>	<p>Livro Lápis cor de pele, 25,00.          Caixa de lápis cor de pele Faber-Castell, 33,00.          Folha de sulfite 12,00.          Total: R\$70,00.</p>

Fonte: próprio Autor (2024).

Esse plano de ação foi elaborado após contato com o Colégio Lumière e será acompanhado pela sua coordenadora.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que com este projeto os alunos possam se reconhecer, valorizar e normalizar os mais diversos tons de pele em posição de destaque, a fim de desconstruir, assim, a regra do protagonismo branco.

## REFERÊNCIAS

BACH, M. R.; CARVALHO, M. A. B. **Metodologia da problematização na formação de docentes em nível médio:** práticas e possibilidades.

BERBEL, N. A. N. **Metodologia da problematização:** uma alternativa metodológica apropriada para o ensino superior. Semin. Ciênc. Soc. Hum., v. 16, ed. esp., p. 9-19, 1995. Disponível em: <[edib.org/Record/oai\\_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior](http://edib.org/Record/oai_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior)> Acesso em: 01 mai. 2022.

EDUCAÇÃO, S. Desvendando os segredos do Storytelling na educação. Disponível em: <https://blog.saraivaeducacao.com.br/storytelling-na-educacao/>

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar:** estudos e proposições. 10ª ed., São Paulo: Cortez, 2000.

PEREIRA, L. C. **Lápis Cor de Pele, mas Cor de Pele de Quem?** Disponível em: <https://planejadordeaulas.org.br/plano/lapis-cor-de-pele-mas-cor-de-pele-de-quem/>

Aluno: Ed Carlos Capelati  
Curso: Tecnologia em Marketing  
Projeto: Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

O projeto de inovação apresentado para a empresa trouxe um grande diferencial, de criar uma melhoria em produto com uma tecnologia diferenciada do mercado. A empresa foi fundada em 1958, a SPAAL INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA., que se consolidou como tradicional fabricante de juntas e componentes para vedação automotiva, localização em Taboão da Serra – SP. Em meio à sua contínua modernização e especialização, atuando nos setores agrícola, industrial e automotivo, suprindo o mercado nacional e internacional, atendendo ao Mercosul, Europa e Estados Unidos, fornece seus produtos para o mercado de montadora, sistemistas, reposição e exportação.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Inovação em uma empresa real, de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo do Projeto Inovação é fazer uma análise sobre o microambiente de uma empresa.

## MATERIAIS E MÉTODOS

A pesquisa foi realizada junto ao público de aplicadores, como mecânicos e retificadores. A ideia foi criar um produto com inovações que atendesse às necessidades de desgaste de um motor específico. Foram mais de 2 meses de estudo de viabilidade, antes de seguir com o projeto da junta.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Estamos obtendo ótimos resultados dos testes aplicados em campo. Foi um grande desafio para a realização do projeto, criar um produto superior ao que já existe no mercado (original). Após levantar os dados dos problemas com o motor específico, junto aos mecânicos e retificadores, outro desafio foi convencer a empresa e o corpo de engenheiros a acreditarem no potencial inovador do produto.

## CONCLUSÃO

Realizamos um pré-lançamento do produto em uma feira automotiva que ocorre em São Paulo, e obtivemos uma prospecção muito boa do produto junto aos aplicadores e distribuidores de autopeças.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.



## INTRODUÇÃO

Tendo como meta desse projeto o maior alcance do número de alunos e matéria compreendida, será aplicada a Metodologia Ativa. Baseado em uma pesquisa sobre William Glasser no tocante à pirâmide de aprendizagem obtive esse resultado.

A metodologia ativa é uma abordagem de ensino que coloca o aluno no centro do processo de aprendizagem, tornando-o o protagonista da sua própria educação, idéia difundida por William Glasser “A boa educação é aquela em que o professor pede para que seus alunos pensem e se dediquem a promover um diálogo para promover a compreensão e ao crescimento dos estudantes”. (WILLIAM GLASSER, Pirâmide de Aprendizagem)

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Pautado em informações levantadas a partir de uma pesquisa feita por mim em sala de aula do 2º ano B da Escola Municipal Erucci Paulucci, situada na cidade de Avaré S.P. que tem por titular a professora, Misleine, tivemos o seguinte quadro local: 100% dos alunos possuem escova e creme dental em casa, nenhum deles faz uso desses materiais na escola; 40% dos alunos não faziam o uso do fio dental, embora conhecessem o mesmo: 95% não vão ao dentista periodicamente, somente quando o quadro se agrava, sendo que algumas situações foram encaminhadas pela própria escola.

Com esses dados em mãos temos a mensuração da necessidade de uma política de conscientização e prevenção da saúde bucal.



Para orientar a conscientização sobre a importância da saúde bucal infantil e criar uma cultura em torno desse tema essencial, foi adotada a metodologia de videoaula. Contudo, é importante ressaltar que sua aplicação não se limita ao ato de exibir o vídeo. Antes disso, há processos que visam estimular e desenvolver habilidades necessárias para que os alunos, ao assistirem à videoaula, consigam captar as informações principais e estabelecer conexões significativas.

A videoaula funciona como um complemento de um processo iniciado por atividades como leituras, manipulação de objetos ou análise de imagens relacionadas ao tema. Essa abordagem considera as diferentes formas de aprendizado dos alunos: alguns aprendem melhor por meios visuais, outros pela audição, e há ainda aqueles que se beneficiam de experiências cinestésicas, como o tato e o toque.

Feitas essas observações temos os relatos de vários professores que deram a dica de como alcançaram o maior número de alunos de uma forma mais ampla. ( PROFESSORES DO ENSINO FUNDAMENTAL INFANTIL ESCOLA ERUC PAULLUCI, Avaré, S.P. 14 de novembro de 2023)

Inicialmente, foi aplicado um questionário que nos permitiu avaliar rapidamente o direcionamento mais adequado a seguir. Além disso, essa etapa revelou as questões que precisariam de maior ênfase durante a abordagem.

Após a discussão do tema, realizamos novamente o questionário e aplicamos a videoaula, totalizando 35 minutos de aula. O vídeo, utilizado como uma ferramenta de conclusão do assunto, mostrou-se um método altamente eficaz. Isso se deve, principalmente, ao fato de que as crianças da era moderna estão mais adaptadas ao aprendizado visual. Combinando a apresentação de informações pela tela com uma abordagem direcionada, os resultados obtidos foram significativamente positivos. O resultado foi positivo, pois a coordenadora abordou alguns alunos após a aula e percebeu que a explanação agregou informações importantes.

## PROBLEMÁTICA

Como cada aluno irá reagir ao passo a passo até ser abordado pelo vídeo? Usando o dia a dia dos alunos, como e quais os fatores importantes nesse contexto serão abordados de uma forma a agregar e enfatizar ainda mais o fato natural?



Essa estratégia torna novo o que metodicamente os alunos já executam, ou presume-se que assim o façam?

## PLANO DE AÇÃO

O plano de ação foi estruturado utilizando a ferramenta 5W2H.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE DEVE SER FEITO?	Apresentar antecipadamente o plano de aula para a diretoria, coordenação e professor titular da sala de aula para análise avaliativa.
WHY?	POR QUE PRECISA SER REALIZADO	Para conscientização da importância da prevenção e manutenção da saúde bucal infantil.
WHO?	QUEM DEVE FAZER?	Aluno Fábio Araújo autorizado assim pela Professora titular da classe Misleine, irá aplicar uma aula acerca de saúde bucal.
WHERE?	ONDE SERÁ FEITO?	Sala de aula presencial Escola Estadual Eruci Pulluci, Avaré´ S.P. Diretora, Sandra.
WHEN?	QUANDO DEVERÁ SER FEITO?	Sexta feira 24/11/2023
HOW?	COMO SERÁ CONDUZIDO?	Será uma sala presencial, citada acima, onde o aluno do curso de pedagogia deverá aplicar uma aula de conscientização e prevenção de saúde bucal às crianças.
HOW MUCH?	QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?	Impressão de materiais para visualização disponibilizado pela escola, uso de material pessoal de cada aluno, nada será gasto, a perspectiva é de custo zero.

Fonte: próprio Autor (2023)



Esse plano de aula foi elaborado após consulta à Diretora, Sandra, e a coordenadora Vaneska da Escola Municipal Eruci Pulluci, Avare´ S.P. . Enfatizando que me deram o maior apoio e assim nos incentivando a promover esse trabalho para outras salas

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que a repercussão dessa aula alcance os responsáveis pelos alunos e assim gerem olhares mais atentos a essas crianças no tocante ao cuidado da saúde bucal que repercute em outras áreas também. Pois a saúde bucal não depende somente da higiene, porém também de uma alimentação regrada a verduras, legumes e frutas, diminuição do consumo de açúcares, além do fato de que a saúde do corpo depende também da saúde oral.

## REFERÊNCIAS

PINTEREST, **30 Atividades sobre Higiene Bucal para crianças.**



## INTRODUÇÃO

A Análise Pestel foi desenvolvida para auxiliar no planejamento estratégico e também no processo de estruturação de um novo negócio, seus principais pontos chaves a serem avaliados são: Política, economia, social, tecnologia, ecológica e legal.

Esta análise ajuda tanto a detectar oportunidades quanto ameaças significativas e ter uma visão mais objetiva do ambiente. O mais importante a se observar nestes casos é que toda essa análise é feita somente de fatores externos, podendo assim evitar que a empresa caia em decadência ou até mesmo a alavancar o seu negócio.

Tem como um dos principais objetivos também ajudar nas tomadas de decisões, fazendo com que eles possam ver de outro ângulo as situações, fazendo também com que possam se antecipar e tomar decisões mais acertadas.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA, SETOR E RAMO DE ATUAÇÃO

A farmácia Coperfarma foi fundada no ano de 2009, na cidade de Medianeira, Paraná, pela proprietária e, também, farmacêutica Caroline Todeschini, a farmácia fica localizada no centro da cidade em uma sala de 86 m<sup>2</sup>, conta com uma equipe formada por três funcionárias, a carteira de clientes formada, atendendo várias faixas etárias, trabalha não só com a linha de medicamentos mais também com uma linha ampla de perfumaria e dermocosméticos, também trabalha com tele-entrega que em nossa cidade é um diferencial.



O ramo de farmácias anda bem competitivo em nossa cidade havendo muita concorrência, pensando nisso Caroline estuda algumas melhorias para sua loja em breve, como um novo, melhor e mais amplo espaço.

O setor comercial vive em constantes mudanças, está sempre em expansão, em um mundo onde a maioria das pessoas está à procura de preço e não qualidade, cada empresa procura se destacar como pode, desde um atendimento de excelência, prazos, preços imbatíveis, impondo metas para seus colaboradores, fazendo treinamentos diferenciados.

O ramo farmacêutico vem crescendo no Brasil nos últimos anos ficando em 6º no mundo, o sistema de comercialização de medicamentos no Brasil é muito importante tem um programa de preço máximo ao consumidor praticado, novos fármacos não podem praticar valores excedentes aos de referência, um diferencial nessa área é a assistência farmacêutica, onde o profissional da área está sempre presente no estabelecimento podendo assim fornecer um atendimento diferenciado, A cadeia produtiva farmacêutica segue quatro etapas básicas : importação, fabricação distribuição e comercialização.

As farmácias aumentam seu grau de faturamento com a venda de produtos de beleza e bem-estar e com prestações de serviços como: aplicações de injetáveis, aferição de pressão arterial, serviço de tele-entrega. Hoje em dia, as farmácias não se limitam apenas ao comércio de medicamentos e adiciona uma infinidade de produtos e serviços que promovem a melhoria da qualidade de vida e bem-estar de seus clientes.

Ao decidir abrir uma farmácia, o empreendedor deve fazer uma análise completa do comércio local e verificar quais são os pontos que são insuficientes na região, frisando que para seguir as regras da ANVISA (agência nacional de vigilância sanitária) para oferecer estes serviços o estabelecimento precisa ter um farmacêutico responsável presente.



## ANÁLISE POLÍTICA

Conversando com a senhora Caroline observei que segundo ela com o atual governo muitas coisas tem melhorado para o seu ramo de atuação, como taxas de juros, prazos, mesmo que tenhamos passado por uma pandemia global, disse que para os empresários os governantes tem dado boas alternativas para não se endividar, disse também ter visto muitas pessoas contentes com as mudanças para o atual governo, embora eles tenham deixado um pouco a desejar no seu ver pois se estuda uma proposta no plenário a ser votada para a liberação de três vendas de medicamentos sem prescrição médica em supermercados, podendo afetar e muito não só o seu comércio mais de muitos outros do mesmo segmento.

A entrevista foi feita com a senhora Caroline proprietária e com a farmacêutica da Coperfarma.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Segundo Caroline ao ver dela a economia vem sim crescendo, a passos lentos mas crescendo, o nível de renda de seus clientes vem se mantendo, mas ela também observou que a muitas vagas de emprego no mercado de trabalho e poucas pessoas a procura, disse das dificuldades de encontrar alguém para trabalhar.

Ela também ressaltou que alguma taxa de juros vem baixando, significativamente, em forma de favorecer o pequeno e médio empresário, em si viu a alta de muitos dos produtos que costuma comprar na maioria os importados para o nosso país, matéria-prima caríssima, sendo assim muitos consumidores reclamando da alta.

## ANÁLISE SOCIAL

Caroline também relatou que a maioria dos seus clientes ficam na faixa etária de 25 a 70 anos, sendo que seu maior percentual de clientes são os da melhor idade, por fazerem uso na grande maioria das vezes de medicamentos contínuos, segundo ela nenhuma uma forma de cultura



classe ou gênero é excluída da sua clientela, ela também diz isso não ter um impacto no seu comércio, visando que na grande maioria independentemente de sua classe, cor ou credo pode, sim, precisar dos serviços prestados pela sua empresa.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Conversando com a responsável pela empresa escolhida, falamos sobre as tecnologias usadas pela sua empresa e no que elas impactam no dia a dia da empresa, respondeu que praticamente em tudo pois faz uso de um software para vendas, entradas de mercadorias e contagem de estoque.

Ela possui também uma pessoa responsável somente pelas redes sociais da empresa, disse que nos dias atuais é muito importante ter um bom suporte de provedor de internet, e se manter sempre nas mídias sociais.

## ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL

Na farmácia tem a opção de descarte consciente, dando a possibilidade para clientes descartarem os medicamentos vencidos ou as sobras de tratamentos.

Possuem também uma empresa responsável pelo descarte e incineração de materiais contaminados e perfurocortantes e fazem separação de lixos recicláveis.

## ANÁLISE LEGAL

O ramo de farmácia vem com uma bagagem grande de leis, vou citar algumas delas:

- Farmacêutico presente no estabelecimento durante todo o horário de funcionamento;
- Geladeira específica para alguns tipos de medicação;
- Liberação da vigilância sanitária de 3 em 3 meses;



- Envio de receitas retidas pela farmácia para a vigilância sanitária;
- Venda de alguns tipos de remédios, como antibióticos e psicotrópicos só podem ser feitas pelo farmacêutico, caso não se cumpra podem ser penalizados não só a farmácia mais o farmacêutico responsável.
- Evitar a automedicação.

Dentre vários outros exigindo, assim, que a empresa esteja sempre atenta com a legislação em vigor.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para fazer essa análise tive que driblar um pouco a timidez e conversar bem abertamente com a minha entrevistada, conversar assuntos que, muitas vezes, as pessoas não se sentem à vontade de responder, afinal, neste projeto podemos observar que a primeira análise é propriamente política, enfim, não são todas as pessoas que concordam neste aspecto, mas pude contar com uma entrevistada que me deixou bem à vontade para tirar qualquer dúvida que surgisse, deixando claro para ela que essa análise pode, sim, ajudá-la e ver o seu estabelecimento com outros olhos.

Percebi também que a análise completa de todas as esferas, faz com que enxergamos o quão importante é observarmos cada pequeno detalhe da empresa, que devemos estar sempre em busca de conhecimento e crescimento tanto pessoal quanto profissional, que quando trabalhamos em equipe podemos chegar mais longe.

## REFERÊNCIAS

MACHADO, G. R.; SOUZA, E. M. S.; VALVERDE, M. C. S. A análise PESTEL aplicada à prospecção de cenários para o sistema agroindustrial do leite brasileiro. **Revista de Administração e Negócios da Amazônia**, v. 2, n.º 1, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://repositorio.bc.ufg.br/handle/ri/17077>>. Acesso em: 20/10/2021.

Aluno: Gabrielly Carvalho Dornelas  
Curso: Tecnologia em Marketing Digital  
Projeto: Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Segundo o Manual de Oslo, a inovação significa a introdução de um bem ou serviço novos ou significativamente melhorados, em termos de suas características ou usos esperados, bem como a implementação de métodos ou processos de produção, distribuição, marketing ou organizacionais novos ou significativamente aprimorados. A Fazenda São José é uma empresa familiar que produz leite de qualidade no município de Severínia. Hoje 100% do seu produto é destinado para laticínios. A Fazenda São José é uma empresa pequena, mas com grande potencial de crescimento. A sua visão de futuro é inovar a produção e logística, utilizando a tecnologia para melhorar cada vez mais a qualidade do seu leite.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a inovação em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da inovação é avaliar o impacto das práticas de manejo na qualidade e na produtividade do leite da Fazenda São José. Foi possível identificar as principais oportunidades de melhoria no processo produtivo da fazenda. O projeto irá contribuir para a melhoria da saúde e do bem-estar das vacas em lactação, o que irá refletir no aumento da quantidade e da qualidade do leite produzido, e consequentemente, no faturamento da empresa.

## MATERIAIS E MÉTODOS



O projeto foi desenvolvido no formato de questionário. Foi realizado um diagnóstico da situação atual da fazenda, por meio de um questionário aplicado ao proprietário.

Os coçadores trazem benefícios como baixo consumo de energia, baixo nível de ruído, maior área de ventilação, melhoria na circulação sanguínea, prevenção de lesões, redução da incidência de problemas no casco, melhoria nos índices de reprodução, aumento da ingestão de matéria seca, estímulo à síntese microbiana do rúmen da produção de proteínas e/ou ácidos graxos voláteis (AGV), aumento da digestão no trato digestivo, portanto, é uma ferramenta importante para melhorar o bem-estar animal nas fazendas leiteiras.

## CONCLUSÃO

O proprietário da fazenda, Adriano Del'arco, identificou as principais oportunidades de melhoria no manejo dos animais, bem como benefícios esperados com a adoção dos coçadores. O proprietário reconheceu que os coçadores podem aumentar a rentabilidade de sua atividade, ao reduzir o estresse e o risco de doenças nas vacas e, consequentemente, aumentar a qualidade e a quantidade do leite produzido. Além disso percebeu que os coçadores podem gerar economia com energia elétrica e manutenção dos equipamentos.

## REFERÊNCIAS

- <https://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/35597/3/Percepção-BovinocultoresSobre.pdf> SCHUKKEN, Y. H.; YOUNG, G. D. Field Study on milk production and mastitis effect of the DeLaval Swinging Cow Brush. DeLaval Swinging Cow Brush Study, New York, USA, p. 1-26, 5 ago. 2009.
- OLTRAMARI, C. *et al.* Utilização de coçadores como melhoria de bem-estar de vacas leiteiras. REUNIÃO ANUAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE ZOOTECNIA, 47. Salvador. [Anais...]. 2010.
- SANTOS, T. L. S *et al.* Enriquecimento ambiental para vacas leiteiras. [S. l.], 17 set. 2020. Disponível em: <https://www.milkpoint.com.br/artigos/producao-de-leite/enriquecimento-ambiental-paravacas-leiteiras-221719/>



## INTRODUÇÃO

Este relatório trata-se de um projeto de extensão sobre metodologias ativas. Para a realização deste projeto escolhi a metodologia Storytelling. A metodologia Storytelling será realizada com um grupo de crianças de 5 anos, proporcionando protagonismo do conhecimento e desenvolvimento da criatividade de maneira lúdica.

Como apresentado por Freitas e Salvi (2000):

O lúdico faz parte das atividades essenciais da dinâmica humana, caracterizando-se por ser espontâneo, funcional e satisfatório. Sendo funcional: ele não deve ser confundido com o mero repetitivo, com a monotonia do comportamento cíclico, aparentemente sem alvo ou objetivo. Nem desperdiça movimento: ele visa produzir o máximo com o mínimo de dispêndio de energia (Freitas; Salvi, 2000, p. 4-5).

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Para a realização da atividade foi escolhida a estratégia Storytelling, que consiste em uma forma curta de produção de narrativa que visa o compartilhamento de histórias (vivas, criadas ou observadas) pelos alunos. Do ponto de vista do narrador, essa estratégia propicia o desenvolvimento da linguagem, da análise e síntese de informações, bem como a expressão da criatividade, o encadeamento de ideias e o compartilhamento de experiências, utilizando-se de palavras ou recursos audiovisuais e apresentação de histórias.



O Storytelling oferece benefícios para a aprendizagem, conforme o site [blog.conexa.com.br](http://blog.conexa.com.br):

- Ilustrar conceitos acadêmicos: a Storytelling oferece uma maneira de explicar conceitos complexos ou abstratos de uma forma simplificada.
- Promover o desenvolvimento da empatia: ensinar os malefícios de determinadas posturas com o próximo, fazendo com que o aluno se coloque no lugar e desperte a empatia.
- Estimular a criatividade: a contação de histórias estimula a imaginação e a criatividade.
- Criar ou recontar histórias desenvolve a comunicação e a expressão.
- Reforçar valores da vida: as histórias transmitem valores importantes.
- Engajar os alunos na aprendizagem: o uso de histórias torna as aulas mais envolventes.

## PROBLEMÁTICA

- Evidenciar que, através do lúdico, das histórias, também é possível a aprendizagem. Despertar no aluno a participação, ao ouvir a história há o gatilho da imaginação, transporta o aluno para as cenas ouvidas.
- Evidenciar que a leitura ocorre também através da imagem.
- Na apresentação de história, de forma lúdica, o aluno desenvolve a concentração, o vocabulário, a memória e o raciocínio, desenvolvendo a comunicação e a expressão.
- Trabalhar a memorização através da recontagem da história, por meio da comunicação não verbal, através das imagens.
- Estimular a criatividade.

## PLANO DE AÇÃO

O plano de ação trata-se de um método de organização das tarefas, neste projeto, foi solicitado que o plano de aula seja elaborado utilizando a ferramenta 5W2H (what/why/who/where/when/how/how much), conforme tabela adiante.



Um bom planejamento é capaz de promover mudanças no âmbito educacional, para isso, o 5W2H possibilita a divisão de grandes tarefas em pequenas partes.

Através do 5W2H há o mapeamento das variáveis envolvidas, verificando tudo que deve ser realizado, garantindo que nenhuma etapa seja esquecida.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE DEVE SER FEITO?	Preparar o material, escolher o livro.
WHY?	O QUE PRECISA SER REALIZADO?	Despertar a imaginação do aluno, estimulando a concentração, o vocabulário, a memória e o raciocínio, de maneira lúdica. Realizando a atividade de forma participativa, desenvolvendo a comunicação, a expressão e a criatividade.
WHO?	QUEM DEVE FAZER?	Gisele.
WHERE?	ONDE SERÁ IMPLANTADO?	Será em um espaço com um grupo de crianças de 5 anos.
WHEN?	QUANDO DEVERÁ SER FEITO?	10/08/2024.
HOW?	COMO SERÁ CONDUZIDO?	Contarei uma história e o aluno deverá recontá-la (através de desenhos).
HOW MUCH?	QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?	R\$ 100,00.

Fonte: próprio Autor (2024).



Este plano foi elaborado com a proposta de desenvolver a participação dos alunos, estimulando a comunicação, a expressão e a criatividade. Como podemos observar, a atividade está programada para o dia 10/08/2024, podem ocorrer ajustes de datas e de atividades, pois vai depender da disponibilidade do grupo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste projeto e pesquisas para complementar o estudo, pude perceber a importância da metodologia ativa na atividade com o aluno, esta metodologia proporciona a participação do aluno com uma abordagem dinâmica e participativa.

## CONCLUSÃO

Este projeto foi realizado no dia 31/05/2024, o desenvolvimento me proporcionou uma experiência, evidenciei que a metodologia Storytelling propicia a interação das crianças e o interesse pela história, despertando a atenção, a escuta ativa, desenvolvendo a memorização e a criatividade.

As crianças realizaram a recontagem da história através da linguagem não verbal (desenho) e expressaram a parte da história que deixou o personagem em exposição de desconforto, esta parte foi relatada por todas as ouvintes (as crianças), demonstrando análise e síntese da informação.



## REFERÊNCIAS

BACH, M. R.; CARVALHO, M. A. B. **Metodologia da problematização na formação de docentes em nível médio:** práticas e possibilidades.

BERBEL, N. A. N. **Metodologia da problematização:** uma alternativa metodológica apropriada para o ensino superior. Semin. Ciênc. Soc. Hum., v. 16, ed. esp., p. 9-19, 1995. Disponível em <[edib.org/Record/oai\\_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior](http://edib.org/Record/oai_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior)> Acesso em: 01 mai. 2022.

CONEXIA EDUCAÇÃO. Disponível em: <<https://blog.conexia.com.br/storytelling>>. Acesso em: 22 nov. 2023.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar:** estudos e proposições. 10ª ed., São Paulo: Cortez, 2000.

PAULA, Natália. **Rubens.5W2H Educacional:** como criar planos de ação efetivos e sustentáveis. Disponível em: <<https://rubeus.com.br/blog/5w2h-educacional>>. Acesso em: 23 nov. 2023.

SANTOS, Rosiane de O. F.; LESSA, Francine G. de C.; ARUEIRA, Kelly C. V. dos S. **Educação Pública – O lúdico e as metodologias ativas, uma leitura de Teoria da Aprendizagem de Vygotsky na Educação Infantil.** Disponível em: <<https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/22/20/o-ludico-e-as-metodologias-ativas-uma-leitura-da-teoria-da-aprendizagem-de-vygotsky-na-educacao-infantil>>. Acesso em: 22 nov. 2023.



## INTRODUÇÃO

Em constante transformação, o mercado turístico vem sofrendo com o desenvolvimento econômico, em consequência disso, as agências de viagens e seus demais segmentos diretamente ligados, necessitam de adaptações e renovações que se adequem a essas mudanças.

Com isso, no campo empresarial, é importante que toda e qualquer organização planeje seus passos, utilizando-se de estratégias que procurem analisar e esmiuçar a sua situação interna e externa. Dentro desse contexto, neste trabalho, busca-se analisar como o planejamento estratégico pode influenciar na competitividade, em especial da atividade no ramo de turismo, compreendendo sua presença no mercado identificando, assim, seus pontos positivos e negativos, tais como suas ameaças e oportunidades.

Para validar este estudo de caso, uma entrevista foi realizada na empresa SL Viagens e Turismo, com a proprietária, através de uma abordagem quantitativa, dedutiva e qualitativa embasada na análise Pestel, a fim de se obter quais pontos de atuação que a agência necessita para a formulação e implementação de metas estratégicas obtendo, assim, vantagens competitivas no mercado.

## ANÁLISE PESTEL

A análise Pestel é uma das ferramentas mais utilizadas para o auxílio da identificação do posicionamento de uma empresa no mercado tal como seus pontos fortes. Com a finalidade de compreender e monitorar o macroambiente onde a empresa está inserida, buscando os fatores que podem impactar os negócios sob as óticas política, econômica, social, tecnológica, legal e ambiental.



Sua relevância está intimamente ligada ao estabelecimento de inovações para um novo negócio, mercado ou até mesmo para repensar a estratégia e o posicionamento da organização. De fácil entendimento e aplicação, o *framework* PESTEL pode ser realizado por uma única pessoa ou por times, de maneira presencial com uma lousa ou através de aplicativos digitais. É certo que, ele forneça uma visão macro dos fatores externos. Cabe salientar que na busca de fatores que possam influenciar a organização, é necessário que se alterne entre o pensamento indutivo e dedutivo, ou seja, buscar por problemas e soluções. Além disso, é segmentada em 6 fatores, sendo eles:

- **Fatores Políticos:** Originados da atuação do Poder Executivo ao governar e administrar o interesse público de um Estado tanto no âmbito interno e externo.
- **Fatores Econômicos:** Refere-se às mudanças nos padrões macro e microeconômicos de uma nação que afetam direta ou indiretamente a organização.
- **Fatores Sociais:** Ajudam a empresa a entender as mudanças culturais e demográficas que estão ocorrendo e como afetam o público-alvo, são elas que ajudam a entender as novas necessidades que precisam ser criadas ou repensadas.
- **Fatores Tecnológicos:** Refere-se às mudanças originadas da adoção de novas tecnologias que podem modificar as formas de apresentar, entregar, produzir e capturar valor. Um exemplo, de avanço hoje no mercado e a tecnologia móvel (2G, 3G, 4G e 5G).
- **Fatores Legais:** Relacionados a demandas regulatórias atuais e futuras que tenham impacto no setor de atuação ou modelo de negócios.
- **Fatores Ambientais:** São fatores que estão relacionados aos impactos das mudanças climáticas, o uso de recursos naturais e a localização geográfica nos mercados em que a empresa atua e sobre o seu modelo de negócio.



## A SL VIAGENS E TURISMO

A SL Turismo e Viagens é uma agência personalizada em viagens situada na cidade de Itaúna – MG e é expert na escolha de roteiros de viagens, especialmente pensados para proporcionar momentos inesquecíveis para seus clientes, seja de curta ou longa duração, desde a reserva de passagens a todas as etapas necessárias.

Seu quadro de funcionários é composto por 03 profissionais multitarefas que são responsáveis pelo atendimento e gerenciamento da empresa. O estabelecimento possui uma área de aproximadamente 60m<sup>2</sup> divididos entre recepção, sala de espera e gerência administrativa. O horário de funcionamento, de segunda a sexta, 9h às 18h e aos sábados das 09 às 13h, além disso, diante da necessidade do cliente adaptam seus horários para melhor atendê-los.

Sua razão social é Stael Lorena de Freitas, fundada em 23/08/2016, e está cadastrada no segmento de turismo sob o CNPJ 26.010.856/0001-75 e localizada na Av. Jove Soares, 472, Sala 3, Itaúna/MG – CEP: 35680-352, (37) 3402-3388. Ademais, a empresa se envolve social e ecologicamente em ações sociais patrocinando eventos culturais da cidade, além do uso de materiais sustentáveis.

## ANÁLISE POLÍTICA

De acordo com a proprietária, a situação política atual do país, em especial a transição governamental, é um dos exemplos de como esse elemento afeta seu negócio, tanto positivamente, devido à viabilidade econômica de muitos que influenciados tendem a viajar mais, quanto negativamente, devido à espera para que o mercado se estabilize e decisões sejam tomadas. Stael enfatiza que tal situação acontece, pois muitos se sentem inseguros quanto ao futuro econômico do país e, com isso, aguardam maiores posicionamentos.

Sua opinião em relação à política comercial, tendo um país com três poderes, está restrito ao STF indo em desrespeito às normas constitucionais. A política comercial está diretamente ligada aos programas governamentais, isto é, a local não tem nenhuma influência, provavelmente, pela falta de perspectiva, a estadual ainda tem bons planeja-



mentos, juntamente com a federal que oscilam no mercado como um todo, de acordo com as ideias das propostas individuais, visando sempre o lucro e não os interesses populares.

Em relação a como o governo aborda a política corporativa, Stael disse que, de uma forma geral, todo comércio é regido por normas específicas e de acordo com o código de defesa do consumidor (CDC). Quanto ao meio ambiente, também existiram regras específicas que interferiram diretamente no turismo onde tem órgãos públicos os quais fiscalizam e, de acordo com as mudanças de impacto, ela relata que elas são conforme com a política governamental do dia a dia.

Contudo, com base nos fatores políticos que provavelmente mudarão e como podem afetar, Stael afirma que essas mudanças alterarão drasticamente o setor político no momento, principalmente o Brasil, podendo atingir diretamente o setor de turismo, dependendo, claro, das medidas afetadas pelo próximo governo, medidas estas que tendem a tornar o país socialista.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Segundo a proprietária, a economia antes das eleições presidenciais possibilitava uma visão ampla dos negócios gerando uma boa expectativa de mercado. Com a transição governamental e as novas medidas econômicas, entende-se que haverá muitas mudanças negativas no mercado geradas pelo próprio governo eleito. Em relação às taxas de juros e câmbio, Stael afirma que suas variações se deram em decorrência da pandemia COVID-19, mas agora, com o fim da pandemia, houve uma estabilização, mas com a nova política econômica é possível que haja oscilações negativas, levando em conta os índices das bolsas de valores e o risco de negócio no Brasil. Salientou que tudo gira em torno da política adotada pelo país.

Na política econômica não pode oferecer um financiamento e, sim, condições para se obtê-lo. Em relação ao desemprego, considera que o índice em Itaúna é muito baixo, porém, a mão de obra especializada é escassa, tudo isso pelas medidas econômicas adotadas anteriormente, acredita-se que a educação é fundamental para o crescimento de um país e para a geração de novos empregos. Nenhuma mão de obra é cara desde que seja dado o devido valor.



Segundo a proprietária, seus clientes necessitam de crédito e se este não é concedido afetará drasticamente seu setor, pois seus clientes não poderão realizar suas viagens. Para ela, a globalização é essencial para seu setor, porque tende a mostrar às pessoas que o mundo existe, é grande e logo ali. De acordo com Stael, uma boa política que dá condições à população de forma geral é fazer suas escolhas de acordo com suas economias.

## ANÁLISE SOCIAL

Para Stael, a taxa de crescimento da população é bem significativa, mas quanto à idade não atrapalha a sua conexão se o país possui uma boa política econômica, não existe nenhum impacto no setor turístico, pois tal segmento contempla todas as classes e idades.

Além disso, com a inclusão do LGBT, houve uma grande procura por pacotes turísticos, em especial a movimentos relacionados ao público. O Brasil é um país grande e por si só com diversas mudanças socioculturais e são essas mudanças que levam os consumidores a conhecer outros estilos de vida e culturas.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

A proprietária diz que sempre estão buscando a evolução e acompanhando o mercado tecnológico. Quanto aos softwares para automação, ela ressalta que não é adaptada, pois orçamentos, assim, são malquistos, pois os clientes podem usá-los como base e referência para orçar em um concorrente, sem ao menos saber se tem algum desconto ou até mesmo uma condição cabível a seu orçamento. Mediante essas tecnologias, a proprietária relata que mesmo tendo-as em mercado, sua empresa está sempre acompanhando e isso não afeta diretamente sua organização e clientes o seu não uso no momento. Questionei-lhe se seus concorrentes sempre buscam ter acessos a essas tecnologias para um redefinir de seus produtos e ela disse que acredita que todos buscam sempre estarem atualizados no novo mercado, buscando tecnologia e conhecimento. Ela também disse que nenhum fator tecnológico influencia em sua empresa na parte de consideração de ficar para trás.

## ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL



Foi questionado à proprietária se seus clientes dão preferência à sustentabilidade e ela diz que na área do turismo, os clientes procuram o turismo sustentável, pois eles conhecem todos os programas a respeito. Mas a maioria dos turistas, infelizmente, não conhece esses programas. Um exemplo é quem procura Fernando de Noronha, Bonito, Jalapão, que têm programas e regras a serem cumpridas durante o passeio e acabam desistindo quando são apresentadas, pois muitos acham bobagem. Mas que na realidade é de suma importância. Foi abordado também empresas que atentem ao meio ambiente e Stael disse que todas tentam trazer para o cliente essa importância de preservação do meio ambiente, vários hotéis, principalmente no Brasil já cuidam muito bem desta área.

Mas vamos começar pela coleta seletiva do nosso lixo. Aqui na SL viagens fazemos isso. Quanto aos danos originados pelas empresas, ela responde que essas mesmas empresas, podem, sim, e que sempre irá depender dos administradores de cada rede de hotel, companhias aéreas etc., mas, contudo, dos seus usuários. Diante desse assunto de sustentabilidade, foram abordados sobre as fontes de energia renováveis que, possivelmente, podem ser implantadas para o ramo turístico, e a proprietária informou que várias redes de hotéis já têm fontes de energia sustentável. No norte e nordeste do país, podem ver isso com muita clareza. Existem várias fontes de energias eólicas. Uma usina eólica utiliza um recurso energético renovável e não polui a atmosfera durante a sua operação. Para finalizar essa parte de sustentabilidade, foi perguntado a Stael, como é a regularização no setor turístico, ela responde que o Ecoturismo no Brasil se destaca a partir do movimento ambientalista, quando os debates sobre a necessidade de conservação do meio ambiente por meio de técnicas sustentáveis alcançam a atividade turística.



No decorrer dos anos, a atividade vem se desenvolvendo e ganhando forças em meio à discussão de um modelo de turismo mais responsável. O Ecoturismo possui, entre seus princípios, a conservação ambiental aliada ao envolvimento das comunidades locais, devendo ser desenvolvido sob os princípios da sustentabilidade, com base em referências teóricas e práticas, e no suporte legal, sempre com legislação específica. Lembrando que a proprietária enfatiza que o setor turístico é regido pela LEI n.º - 11.771, de 17 de setembro de 2008, dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, no desenvolvimento e no estímulo ao setor turístico; revoga a Lei n.º 6.505, de 13 de dezembro de 1977, sobre atividades e serviços turísticos.

## ANÁLISE GERAL

Diante de todas as abordagens práticas, neste trabalho, concluo que a Ferramenta Pestel é de suma importância para toda e qualquer organização. Através dela foi mostrada que a empresa turística, sim, se importa desde a política local e nacional, até a sustentabilidade de seu grupo até seu cliente final, que somos nós. Assim, possibilitando uma parceria entre cliente e empresa, na qual ambas as partes saem ganhando positivamente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através deste estudo de caso foi possível perceber o quão importante é a análise de um macroambiente e que ela possui papel fundamental na definição de estratégias e planos de ação, sendo possível traçar e identificar pontos negativos, positivos, oportunidades e ameaças, sejam estas externas ou internas.



Aplicando a ferramenta de análise Pestel à SL Viagens, identificamos as oportunidades das empresas que estão diretamente direcionadas a outros parceiros em todo o mundo. A consolidação da imagem do negócio através dos clientes, tempo de mercado e o bom atendimento é uma das maiores oportunidades desta empresa, em contrapartida, a empresa sempre será gerida e afetada no setor econômico do país, provocando um estado de alerta contínuo a seus envolvidos, sendo esta a ameaça a ser exterminada.

A tomada de decisões e uma boa gestão são essenciais para o sucesso do negócio, uma vez que, em desacordo, podem afetar drasticamente o futuro da empresa. Suas fraquezas aqui detectadas fazem referência a uma má gestão governamental. Suas forças se baseiam em qualidade, preço e a satisfação de seus clientes, além do trabalho de equipe para se destacar no mercado turístico.

## REFERÊNCIA

CHIAVENATO, I.; SAPIRO, A. **Planejamento Estratégico Fundamentos e Aplicações**. 1ª ed., 13 ed., Rio de Janeiro, 2018.



## INTRODUÇÃO

Este relatório trata-se de um projeto de extensão sobre metodologias ativas. A atividade será realizada na Emef Prof. Carmelino José Dalsenter, uma escola de ensino fundamental, e para realizar este projeto escolhi a metodologia de jogos, a atividade será realizada por um grupo de alunos de 10 anos.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Para a realização dessa atividade foi escolhida a estratégia de jogos, que no contexto educacional pode ser entendido como uma atividade lúdica com regras e intencionalidade pedagógica pré-definidas. Sua utilização estimula a participação dos aprendizes em experiências que possibilitam a construção individual e coletiva de conhecimento e a integração. Além da vivência em si, essa estratégia de aprendizagem comporta uma fase prévia e uma posterior ao momento do jogo. A etapa que antecede inclui ações, tais como a contextualização da atividade, a distribuição dos jogadores, as regras e as instruções. Já o pós-jogo se estrutura, de acordo com os relatos dos participantes, a análise de sua atuação, as conclusões elaboradas e o encerramento.

## PROBLEMÁTICA

Busca-se evidenciar que com jogos também é possível gerar aprendizagem, neste caso, podemos verificar a capacidade de cada criança de identificar suas habilidades e conhecimentos, com aprendizado através da prática, colaboração e trabalho em equipe, raciocínio lógico e estratégico, desenvolvimento da criatividade, resolução de problemas, e habilidades sociais.

## PLANO DE AÇÃO

O plano de ação trata-se de um método de organização das tarefas, neste projeto, foi solicitado que o plano de aula seja elaborado utilizando a ferramenta 5W2H, que tem como objetivo dividir grandes tarefas em partes menores e mais gerenciáveis para permitir que gerencie as ações com maior clareza do tempo necessário para executá-las.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE DEVE SER FEITO?	Alinhar com a coordenação do curso. Preparar material/Desenvolver cartões com problemas matemáticos como adição, subtração e resolução de problemas que será usado na atividade/Rascunho da aula para agilizar os processos.
WHY?	O QUE PRECISA SER REALIZADO?	Para verificar a capacidade de cada criança de identificar suas habilidades e conhecimentos.
WHO?	QUEM DEVE FAZER?	Isis Lima + Professora da turma



<b>WHERE?</b>	<b>ONDE SERÁ IMPLANTADO?</b>	Em área externa da escola de ensino fundamental Emef Prof. Carmelino José Dalsenter
<b>WHEN?</b>	<b>QUANDO DEVERÁ SER FEITO?</b>	10/05/2024.
<b>HOW?</b>	<b>COMO SERÁ CONDUZIDO?</b>	A aula será conduzida com o jogo Caça ao Tesouro Matemático, quando serão escondidos cartões com problemas matemáticos pelo espaço da área externa. Os alunos, em equipes, buscam os cartões e resolvem os problemas. Cada resposta correta leva a uma próxima pista, o grupo vencedor ganhará um prêmio como tesouro.
<b>HOW MUCH?</b>	<b>QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?</b>	R\$ 50,00.

Como podemos observar, a atividade está programada para o dia 10/05/2024, na escola de ensino fundamental Emef Prof. Carmelino José Dalsenter. Podem ser realizados ajustes de datas, ou até mesmo de atividade, pois depende da disponibilidade e necessidade da escola.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste projeto pude perceber a importância sobre as metodologias ativas de aprendizagem, conhecer sobre vários métodos de ensino que agregam muito conhecimento de formas distintas aos alunos, para poder aplicá-las futuramente. Percebi como é fundamental ter um plano de ação 5W2H, que me auxilia a dividir grandes tarefas em partes menores e mais gerenciáveis, para permitir que gere as ações com maior clareza do tempo necessário para executá-las, e o quanto será importante utilizar essa ferramenta no meu dia a dia.



## REFERÊNCIAS

BACH, M. R.; CARVALHO, M. A. B. **Metodologia da problematização na formação de docentes em nível médio: práticas e possibilidades.** Disponível em:

Acesso em: 26 abr. 2022.

BERBEL, N. A. N. **Metodologia da problematização: uma alternativa metodológica apropriada para o ensino superior.** Semin. Ciênc. Soc. Hum., v. 16, ed. esp., p. 9-19, 1995. Disponível em: <[edib.org/Record/oai\\_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematização-para-a-investigação-sobre-avaliação-da-aprendizagem-o-que-há-de-específico-para-o-ensino-superior](http://edib.org/Record/oai_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior)> Acesso em: 01 mai. 2022.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar:** estudos e proposições. 10ª ed., São Paulo: Cortez, 2000.

Aluno: Ivanilda Barros Leão De Liz  
Curso: Pedagogia  
Projeto: Metodologias Ativas  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaíne Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

Este projeto tem por objetivo apresentar a aplicação de metodologias ativas no processo de ensino-aprendizagem. Atividade será realizada na creche NEI Mateus de Barros e para realizar o projeto escolhi a metodologia musicalização com as tarefas, facilitando e estimulando. A atividade será realizada por crianças.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Para realização dessa atividade foi escolhida a estratégia das funções motoras de coordenação, mentalização, expressão de linguagens oral, corporal e musical serão aprimoradas diante da utilização e produção de desenhos, pinturas, escritas variadas e atividades realizadas. Com isto, o vocabulário da criança irá se expandir e variar, de acordo com as trocas e as experiências vivenciadas. A metodologia ativa Peer Instruction de aprendizagem entre iguais será aplicada.

## PROBLEMÁTICA

Este Projeto visa ampliar o conhecimento dos alunos diante de si mesmos, bem como auxiliá-lo a reconhecer seu nome, seu corpo, sua voz e seus movimentos corporais.

## PLANO DE AÇÃO

O plano de ação é um método de organização das tarefas, neste projeto, foi solicitado que o plano de ação ou plano de aula seja elaborado utilizando a ferramenta 5w2h é desenvolvido em uma tabela, contendo cada questão e um pequeno espaço para que seja respondida, favorecendo o preenchimento com frases curtas.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE DEVE SER FEITO?	Este Projeto visa ampliar o conhecimento dos alunos diante de si mesmo, bem como auxiliá-lo a reconhecer seu nome, seu corpo, sua voz e seus movimentos corporais.
WHY?	O QUE PRECISA SER REALIZADO?	Para verificar a autonomia da criança.
WHO?	QUEM DEVE FAZER?	Ivanilda de Liz mais a professora Jessie da turma
WHERE?	ONDE SERÁ IMPLANTADO?	NEI Creche Mateus de Barros, na sala.
WHEN?	QUANDO DEVERÁ SER FEITO?	14/05/2024.
HOW?	COMO SERÁ CONDUZIDO?	Será realizado em parceria com professora da turma.
HOW MUCH?	QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?	50,00 reais

Fonte: próprio Autor (2024).

Como podemos observar, a atividade está programada para o dia 14/05/2024, podem ser realizados ajustes de datas ou até mesmo da atividade, pois depende da disponibilidade e necessidade da creche.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS



A metodologia ativa escolhida foi Peer instruction, aprendizagem entre iguais.

Diante da proposta em sala foi muito bem-aceita pelas crianças, elas super interagiram. Assim, cumprindo a proposta solicitada.

Nas imagens tiradas foram trabalhadas fotos delas ao lado da imagem e o nome da criança, então, fizemos uma roda, espalhamos os nomes junto com imagem para elas identificarem onde se encontra a foto e o seu nome ao lado, através disso, exploramos muitas coisas, veja que uma das crianças se levanta e mostra sua foto ao lado para mim e a professora Jessica seu nome todo feliz. Atividades feitas pensando na inclusão também ao lado da aluna autista reconhecendo sua foto com a professora de Educação especial.



Nesta aqui, trabalhamos os números contando os dedinhos. Aproveitamos, logo em seguida, os desenhos, os rabiscos, garatujas, momento prazeroso para alguns relaxantes.

Conviver e Brincar: as atividades voltadas para o convívio social e a brincadeira foram essenciais para o desenvolvimento socioemocional dos alunos.



Trabalhamos as cores explorando de maneira prática e lúdica.



Aqui, as crianças estão interagindo sobre a cor de pele entres elas e esse momento foi de descoberta e curiosidade inclusive até uma delas disse que a cor dela é igual à da professora Jessie muito querida. A foto ao lado elas dançando e conhecendo o corpo.

Esse projeto foi de muita satisfação referente ao todo, a proposta foi bem recebida pela turma de 3/4 anos.

Agradecemos a parceria com a professora Jessie, pois fui muito bem-recebida para o desenvolvimento das atividades.



## REFERÊNCIAS

BACH, M. R.; CARVALHO, M. A. B. **Metodologia da problematização na formação de docentes em nível médio:** práticas e possibilidades. Disponível em: Acesso em: 26 abr. 2023.

Músicas relacionadas ao tema.

Coletânea de livros: GARCIA, Walkiria(org). **O Baú do Professor.** Editora Fapi, Belo Horizonte, 2003. Ideia Criativa®. Artigo criado por Gi Barbosa em: 01/09/2017

<<https://www.ideiacriativa.org/2018/12/lista-de-musicas-infantis-corpo-humano.html>>Acesso em: novembro 2023.

BERBEL, N. A. N. **Metodologia da problematização:** uma alternativa metodológica apropriada para o ensino superior. Semin. Ciênc. Soc. Hum., v. 16, ed. esp., p. 9-19, 1995. Disponível em: <[edib.org/Record/oai\\_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior](http://edib.org/Record/oai_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior)> Acesso em: 01 mai. 2022.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar:** estudos e proposições. 10ª ed., São Paulo: Cortez, 2000.

Aluno: Ivonilde Queiroz dos Santos  
Curso: Gestão Pública  
Projeto: Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A gestão da inovação é uma ferramenta baseada no Manual de Oslo, guia reconhecido internacionalmente para medir e avaliar a inovação nas organizações. Ele categoriza a inovação em quatro tipos principais: inovação de produto, de processo, organizacional e de marketing.

Empresa Queen Fight, localizada em Várzea Grande – MT, inscrita no CNPJ 54.720.052/0001-61, sendo de propriedade de Rubscleria Nogueira e Ivonilce Santos, atletas de kickboxing, atuando no ramo de vestuário, acessórios, artigos e equipamentos esportivos personalizados, voltadas para o público feminino praticante de artes marciais, a marca tem como diferencial o modelo de negócio Private Label.

Empresa relativamente nova no mercado, que inova ao levar em consideração as queixas das atletas na produção de suas peças.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Inovação em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O Objetivo da inovação no presente projeto é analisar a empresa Queen Fight, e propor inovações, auxiliar na estruturação e planejamento estratégico embasadas no Manual de Oslo, reconhecido internacionalmente por medir e analisar as atividades inovadoras das empresas.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Neste estudo, foram usadas técnicas de pesquisa bibliográfica e exploratória através de questionários, entrevistas com as proprietárias e leitura de artigos e do Manual de Oslo para fazer um diagnóstico das principais necessidades da empresa, definir os parâmetros da pesquisa e gerar conhecimento para resolver problemas e apontar soluções necessárias para a empresa.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Projeto Gestão Inovação desenvolvido foi a implementação de catálogo digital de produtos. Espera-se alcançar maior visibilidade na divulgação de produtos e da empresa, uma comunicação mais eficiente com o público, fidelização e captação de novos clientes a cada lançamento de coleções e um aumento expressivo nas vendas.

### **Quais os desafios enfrentados?**

Encontrar fornecedores e gerenciar redes sociais.

### **Qual o público-alvo?**

Mulheres praticantes de artes marciais.

### **Como se diferenciam da concorrência?**

Produzindo peças que atendam às necessidades das atletas e praticantes de artes marciais.

### **Como é feita a seleção e aquisição das peças?**

Através de empresas que trabalham com modelo de negócios Private Label.



## CONCLUSÃO

A aplicação trouxe como resultados a percepção dos grandes desafios que a vida acadêmica traz e a profissional nos reserva. Mas também a satisfação de perceber que dentro das limitações somos capazes de superar os obstáculos.

Para a empresa, foi a implementação de catálogo virtual, acredita-se que os resultados serão alcançados atraindo novos clientes e aumentando as vendas.

Agradeço à sócia Ivonilce Santos que prontamente me recebeu, respondeu às minhas perguntas e tirou todas as minhas dúvidas em nossas conversas.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica**. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>.

Aluno: Jaqueline Gonçalves Martins  
Curso: Pedagogia  
Projeto: Aplicação de Metodologias Ativas  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaíne de Fátima Bruno  
Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

Este projeto foi desenvolvido para melhor atender às crianças da educação infantil.

Nessas atividades, exploraremos os números de 1 a 5 de uma maneira divertida e interativa, utilizando papelão.

O objetivo principal é proporcionar às crianças uma experiência prática e visualmente estimulante para aprender e associar os números, através da manipulação de círculos de papelão numerados, elas terão a oportunidade de aprimorar não apenas o reconhecimento numérico, mas também desenvolver habilidades motoras finas e a capacidade de correspondência.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto teve o objetivo de proporcionar às crianças uma experiência prática, promover interação social, desenvolver coordenação motora e associar números com quantidades.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Este projeto consiste em um jogo educativo feito de papelão, destinado a auxiliar crianças na aprendizagem de números de 1 a 5. A atividade envolve uma base de papelão dividida em quadrados, cada um contendo um número de 1 a 5, e fichas circulares que possuem pontos correspondentes aos números.

Os materiais utilizados foram: Papelão, Marcador, Tinta e pincel, Tesoura/Estilete.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

As crianças demonstraram um aumento na habilidade de reconhecer e associar números de 1 a 5 com quantidades correspondentes de pontos. O uso de materiais simples, como papelão e fichas pintadas, revelou-se eficaz na educação infantil. A abordagem tátil e visual do jogo facilitou o engajamento das crianças, tornando o aprendizado mais significativo. A interação direta com os números e pontos promoveu um melhor entendimento dos conceitos numéricos básicos.





## CONCLUSÃO

Este jogo pedagógico simples e eficaz utiliza materiais acessíveis e métodos interativos para facilitar a compreensão dos números de 1 a 5. A atividade combina reconhecimento visual, contagem e motricidade fina, contribuindo, significativamente, para o desenvolvimento cognitivo das crianças.

## REFERÊNCIA

BACH, M. R. CARVALHO, M. A. B. **Metodologia da problematização na formação de docentes em nível médio: práticas e possibilidades.** Disponível em: Acesso em: 26 abr. 2022.

BERBEL, N. A. N. **Metodologia da problematização: uma alternativa metodológica apropriada para o ensino superior.** Semin. Ciênc. Soc. Hum., v. 16, ed. esp., p. 9-19, 1995. Disponível em: <[edib.org/Record/oai\\_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior](http://edib.org/Record/oai_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior)> Acesso em: 01 mai. 2022.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições.** 10ª ed., São Paulo: Cortez, 2000.



## INTRODUÇÃO

A Pizzaria Jacomos é uma instituição alimentícia que não se baseia apenas em apresentar um produto com qualidade, mas também se preocupa com o bem-estar de seu cliente, prestando um atendimento com excelência, com um espaço agradável e acolhedor.

As ações do mundo externo, tais como: economia, sociocultural, políticas, tecnológica, ecológica e legal, afetam diretamente o seu operacional no dia a dia. É de extrema importância que esteja preparado para quaisquer mudanças e adaptações que possam existir. Pois ações podem acontecer a qualquer momento vindo a motivar positiva e/ou negativamente o seu negócio.

Por meio da análise Pestel a fim de identificar ações externas que possam interferir no seu ambiente de trabalho, com uma visão de dono para com a situação do país, elaborei algumas perguntas para entrevistar o microempresário. Ele atua no ramo há mais de 10 anos. Sr. Jacomos habita na cidade de Garça, ele auxilia desde a entrada de matéria-prima ao despacho para o cliente final, prestando qualquer tipo de apoio para funcionários que ele necessite, operando nos processos de fabricação e atendimento.

## ANÁLISE POLÍTICA

### 1. A atual situação política do país afeta o seu negócio? Como?

Afeta, porque o atual governo não tem investimentos consideráveis para o microempreendedor, vindo a ter impotência para expandir.



**2. Como trabalhar a política no ramo alimentício?**

Passando valores e conhecimentos para meus clientes que frequentam o local, gerando, assim, um efeito em cadeia nos clientes, fazendo um senso crítico indiretamente para como gerenciar um negócio, usando de exemplo.

**3. A política impacta diretamente na qualidade do negócio? Como?**

Sim, porque o governo é o principal investidor e estimulador para o microempresário e suas estruturas do país, um governo que não prioriza o iniciante, não solidifica a base da economia.

**4. A política atual valoriza o seu negócio?**

Não, pois, atualmente, não temos incentivos governamentais para uma base e crescimento.

**5. Como a futura mudança na política impactará no seu negócio?**

Um futuro governo que tenha o pequeno empresário como prioridade, criará iniciativas que acarretariam a melhoria da qualidade de gerenciamento de empresas, resultando, assim, em um ambiente onde todos estariam engajados no crescimento empresarial.

## ANÁLISE ECONÔMICA

**1. Como investir economicamente no microempreendedor?**

Criando um sistema onde o empreendedor tenha segurança em executar seu trabalho e incentivando a aumentar seu alcance.

**2. Com base na economia atual, o seu negócio cresceu, diminuiu ou estagnou?**

Em altos e baixos, devido à pandemia, tivemos que atender apenas com o serviço delivery, de início as vendas aumentaram com a diminuição da circulação de pessoas e aumento no atendimento em domicílio.



- 3. A economia impacta diretamente no seu negócio? Como?**  
Sim, com o aumento da circulação do dinheiro no comércio é natural que as vendas aumentem, quando a economia vai bem, meu negócio vai bem.
- 4. O que pode afetar o crescimento da economia referente ao seu negócio?**  
Um empreendedor que não tem estímulos e investimentos fica menos propício a ter uma melhoria na economia.
- 5. A queda nas atividades econômicas do país refletiu no seu negócio?**  
Sim, pela perda de clientes.
- 6. O nível de renda dos seus clientes está aumentando ou diminuindo? Como afeta a perspectiva para os próximos anos?**  
Aumentando, considerando uma estabilidade e diminuição nos casos de COVID, após esse impacto em todos, está vindo uma crescente na economia como um todo e, inclusive, refletindo em nós, para os próximos anos, considerando que continue no mesmo ritmo, a tendência é esperançosa para crescimento rápido.

## ANÁLISE SOCIOCULTURAL

- 1. Houve mudanças socioculturais recentes que afetou o seu negócio? Como?**  
Sim, adaptação do atendimento delivery, reduzindo o número de clientes presentes na pizzaria e aumentando a entrega em domicílio.
- 2. Quais fatores socioculturais impulsionam o seu negócio?**  
O alcance aumentou, chegando em pessoas que antes não chegávamos.
- 3. No seu negócio você se depara com diferenças sociais? Como?**  
Sim, nos deparamos com diferenças socioeconômicas entre os clientes, isso pode gerar um ambiente desconfortável para quem se sente com menos poder aquisitivo.



4. **Qual a média da faixa etária que foi mais afetada no seu negócio com a pandemia?**

De início, nossos clientes com mais idade, visto que o vírus era mais letal para com os mais velhos.

5. **A população de Garça, no censo de 2010, comparada à população estimada em 2020, houve um crescimento de 1.294 pessoas, com base nesse crescimento da população você acredita que sua área foi afetada? Como?**

Sim, pois houve um aumento na população, assim teve um aumento proporcional ao crescimento da cidade, houve um aumento no meu negócio.

6. **Quais atitudes ou tabus sociais afetam seu negócio?**

A principal atitude é de sentir a dor do cliente, sentir e conseguir entregar um serviço e produto de qualidade.

7. **Como as crenças religiosas e as escolhas de estilo de vida afetam a população?**

Através de rifas, foi formado uma parceria com uma igreja regional, fazendo com que tivéssemos um aumento de cliente, além de um crescimento mútuo na receita.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

1. **Existem novas tecnologias que sua empresa poderia utilizar? Algum software para automatizar a gestão orçamentária?**

Sim, recentemente, adquirimos um novo forno com tecnologia que possibilita mais rapidez no operacional, fazendo com que não tenhamos atrasos, foi implementado também o IFOOD, gerando uma nova plataforma de alcance de clientes.

2. **Existem novas tecnologias que podem afetar radicalmente a empresa e o setor de atuação?**

Não, em nível de afetar radicalmente o ramo não temos, em empresas maiores dos ramos são feitas preparações de insumos em grande escala antes da preparação final, mas para nós não se faz necessário no momento, se implantássemos esse modelo, hoje, em nossa empresa, não conseguiríamos manter a qualidade.



### 3. **Existem outros fatores tecnológicos que sua empresa deve considerar?**

Sim, a tecnologia está aí e temos que absorver o máximo que podemos, temos um projeto para um cardápio on-line em andamento e isso agrega mais valor tecnológico e sustentável à empresa.

## ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL

### 1. **É possível reduzir os danos causados à natureza?**

Sim, nós utilizamos nossas embalagens com material reciclável, e vale ressaltar que tem uma polêmica sobre a embalagem de pizza, é ou não reciclável, visto que pode ser confundida como resto de material orgânico, mas precisamos ter uma visão para que precisemos observar se há ou não resíduos orgânicos ou não para assim avaliar se podemos ou não reciclar.

### 2. **Existem fonte de energia renováveis que podem ser implementadas na empresa?**

Sim, nós utilizamos geladeiras e fornos que reduzem relativamente o consumo de energia, diminuindo a demanda.

### 3. **Os clientes dão preferência para os produtos sustentáveis?**

Acreditamos que sim, sempre que temos um feedback positivo de nossos clientes sobre nossas embalagens, é um estímulo a mais a continuar nesse sentido.

### 4. **As operações da empresa afetam o meio ambiente de que maneira?**

Nossa pizzaria de início tinha o forno a lenha como um diferencial, mas visando que a tecnologia nos mostra outras formas de entregar a mesma qualidade e evitando a poluição dos céus incomparável, tivemos a mudança do forno a lenha para o elétrico sustentável.

**1. Existe alguma legislação que afeta a empresa que afeta positiva ou negativamente?**

Temos legislações que exigem que higienização muito rígida quanto ao manuseio com produtos alimentícios, e concordando com isso, fazemos acontecer, visto que isso é um bônus que agrega valor à empresa e passando credibilidade com nossos clientes.

**2. As normas de lei do consumidor são atendidas?**

Sim, visando que nosso cliente é nosso principal ativo, temos como prioridade a satisfação e bem-estar deles.

**3. Existe alguma mudança prevista para leis trabalhistas que pode afetar a empresa?**

Em nosso ramo de atuação não, porém, temos uma preocupação com nossos colaboradores que hoje atuam em nossa empresa como freelancer, proporcionamos os mesmos benefícios que os contratados em definitivo para que se sinta integrado igualmente.

Podemos observar que o microempreendedor vive uma constante alta e baixa devido à atual situação do país. Afetando diretamente no operacional e com os clientes que têm sua variação de ambiente de lazer reduzida por causa da falta de investimento do governo, assim, gerando uma reação em cadeia na economia. Contudo, o pequeno empresário está se desenvolvendo devagar e solitariamente.

O lado positivo do projeto é adquirir informações sobre uma área importante que é o pequeno empreendedor, por meio do dono que atua diretamente com os fornecedores, colaboradores e clientes, lidando com as situações do cotidiano e suas consequências do ambiente externo. Mas os pontos negativos são as consequências que a economia, sociocultural, políticas, tecnológica, ecológica e legal têm sobre o empreendedor e como sofre alteração na qualidade de produto e serviço por falta de investimento vindo do governo ficando, muitas vezes, à mercê do governo para continuar no mercado.



Pode-se dizer que a análise das ações externas identificada pelo empresário ao executar suas funções diárias afeta muito seu rendimento. Tendo em vista a preocupação em buscar em outras áreas não governamentais uma forma de manter seu negócio e montar estratégias para continuar suas atividades.

## REFERÊNCIA

IBGE Cidades: Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/>> Acesso em: 09/12/2021.



## INTRODUÇÃO

O projeto promove uma análise detalhada sobre a empresa McDonald's, por ser uma marca multinacional, e ter uma certa impotência social e econômica, com suas milhares de lojas espalhadas por todo o mundo. A entrevista não foi possível por motivos de falta de tempo dos gestores, mas eu mesma farei a análise por fazer parte do quadro de funcionários, meu cargo como treinadora me permite ter conhecimento suficiente para fazer essa análise. Projeto feito no dia 17/11.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Arcos dourados, que tem direitos exclusivos sobre a marca McDonald's, tem milhares de lojas espalhadas por toda a América Latina, empregando mais de 100.000 pessoas e só no Brasil tem mais de mil lojas, com um quadro de funcionários acima de 50.000. Atuando no ramo alimentício, promove uma boa experiência para seus clientes com um vasto cardápio, contando com lanches exclusivos da marca, bebidas com ótima qualidade de marcas conhecidas, como Coca-Cola, batatas de variados tamanhos, lanches infantis acompanhados de brinquedos, também exclusivos da marca, e sobremesas geladas com ótima qualidade, e bebidas quentes. Seus colaboradores sempre cumprem com as normas de qualidade e sanitárias, impostas pelo governo, assim, mantendo todos os melhores padrões possíveis, e a empresa sempre com projetos para a melhor forma possível de trabalho, oportunizando qualquer funcionário subir de cargo.



## ANÁLISE POLÍTICA

A marca sempre se preocupa em cumprir com as normas de saúde impostas pelo governo, mantendo sempre bom atendimento, sendo uma das pioneiras na forma de entrega drive. Mas em cada mudança de liderança do governo ou até mesmo do país, são impostos a acompanhar as mudanças, sempre se atualizando as legislações, respeitando e cumprindo à risca suas mudanças. Mas nem todo estado ou país aceita a marca, existem países que são antiamericanos, como o Irã, que não permite a entrada da marca em seu território.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Gerando empregos, atualizando cardápio e valores, assim, a marca mantém seu capital, mantendo-se líder no mercado, sua forma de trabalho em cada região a faz tão grande quanto é, dando oportunidade de primeiro emprego a muitos jovens ingressando no mercado de trabalho, abrindo lojas em diversas cidades e regiões, melhorando a economia da cidade, por exemplo, como na cidade de Porto Ferreira, que na sua primeira semana bateu todas as metas de vendas. E, gerando 50 vagas de emprego numa cidade pequena com pouco mais de 5 mil habitantes.

## ANÁLISE SOCIAL

Dentro da empresa existem alguns projetos sociais importantes, como o intuito Ronald McDonald's, que ajuda no tratamento de pessoas com câncer, e alguns projetos menores, como laços dourados, que auxilia colaboradoras gestantes, e SSMA que engloba segurança e meio ambiente, se comprometendo na melhoria dos descartes de resíduos, proporcionando segurança ambiental para a sociedade e segurança dos seus colaboradores, também inclui contratação de portadores de deficiência e da diversidade.



## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Contando com a ajuda de tablets pré-programados, aplicativos de treinamentos e os próprios aplicativos de venda de produtos, a empresa McDonald's é um dos maiores exemplos de que a tecnologia funciona, mesmo sendo uma rede fast food, os funcionários, assim que são contratados, têm o seu primeiro treinamento de forma digital, adquirindo conhecimento sobre as áreas que vão atuar, é até mesmo usando “joguinhos” para demonstrar como seria a forma de trabalho da respectiva área.

Já no app de vendas, são utilizados recursos para otimizar o tempo de atendimento, agilizando o pedido sem ter que enfrentar filas, esse recurso chama-se “Mc sem fila”, sendo disponibilizados até mesmo cupons de desconto, e agora, contando com um novo recurso, o “MC recompensas” no qual o cliente, assim que atinge um determinado valor em compras, acumula pontos e pode-se trocar por produtos. Também utilizando o aplicativo de entregas IFood, uma sociedade entre as empresas, podem, assim, proporcionar a melhor e mais rápida experiência ao consumir.

## ANÁLISE ECOLÓGICA

Empresas terceirizadas são contratadas para fazer a coleta dos resíduos decorrentes do preparo dos alimentos, como os óleos das fritadeiras que contam com a coleta semanal de uma empresa que utiliza o recurso na produção consciente de produtos, como o sabão, dentre outros. Normas e regras compõem um contrato de que o produto vai ser transportado com todo cuidado e que não prejudique o meio ambiente, tanto o McDonald's, quanto a empresa se responsabilizam totalmente se houver algum acidente no transporte, que ocasionem vazamentos dos resíduos em locais inapropriados.

Há também manutenção diária dos equipamentos utilizados dentro dos restaurantes para assegurar melhor desempenho para que não haja qualquer forma de contaminação, exemplos como, exaustores de ar com filtros para purificar as fumaças produzidas pela chapa de carnes e fritadeiras, há também inspeções diárias dos produtos e suas



validades para que não haja contaminação através de pragas, fungos e bactérias. O descarte e separações corretas dos lixos também são algo muito importante, utilizando recursos, como sacos de lixo com cores diferentes para cada descarte, funcionários que fazem a coleta e separação recebem um treinamento e são acompanhados, para que assim, reduza os danos ao meio ambiente.

## ANÁLISE LEGAL

A empresa McDonald's no Brasil leva o nome de Arcos Dourados Comércio de Alimentos S.A., o arcos dourados é a marca que tem autorização para trabalhar com o nome McDonald's, no Brasil e em toda a América Latina, cada restaurante é uma filial, e cada uma das lojas contém o próprio CNPJ, mas corresponde a esse nome fantasia McDonald's, e a natureza jurídica é sociedade anônima fechada que corresponde à sigla S.A., e contém toda uma estrutura hierárquica de administração, começando pelo presidente, vice-presidente, consultores de várias ramificações, como Treinamento, RH, Operações, aí vêm os cargos Gerenciais, como Gerente de Restaurante, Gerente de Loja, Gerente de Área, e após os Treinadores, que cuidam do treinamento de quem acaba de ser contratado, os Atendentes que cuidam do atendimento ao público, e part time que é tipo um freelancer trabalhando 4 dias da semana e, também, trabalham com ações sociais, como jovens aprendizes, dando a primeira oportunidade de emprego, e PCDs que recebem toda uma estrutura para se adaptarem e terem a melhor experiência no mercado de trabalho. Assim, ingressando pessoas diversas no mercado de trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas informações acima, pôde-se concluir que, a empresa arcos dourados, filial da marca McDonald's, é uma ótima empresa para se trabalhar, com oportunidades de planos de carreira, responsável em cada detalhe seja social, ecológico ou capital, gerando empregos e melhorando a renda de muitos cidadãos.

## REFERÊNCIAS

BOBBIO, Norberto. **O positivismo jurídico**: lições de filosofia do direito. São Paulo: Ícone, 1995.

ZANELLA, Luiz Carlos. **Ciclo de vida de um restaurante parte 2**. Hotelnews, São Paulo, n.º 287, p. 38-39, nov.- dez. 1998.

PACHECO, Clarissa. **Passarela para quê?** Jornal da Metrópole, Salvador, 25 jul. 2012. Cidade, p. 10-11.

TRUMP agora promete acabar com política que separa famílias de refugiados. **Folha de S. Paulo**, São Paulo, 20 de jun. de 2018. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mundo/2018/06/trump-afora-promete-acabar-com-politica-que-separa-familias-de-refugiados.shtml>>. Acesso em: 20 de jun. de 2018.

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de dados sobre Inovação Tecnológica**. Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

**Aluno:** Juliana Vieira  
**Curso:** Licenciatura – Educação Física  
**Empresa:** Escola de Educação Infantil Gotinha de Mel  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaíne de Fátima Bruno  
Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

A escola tem o papel de incentivar e motivar seus alunos, dentro dessa proposta, o projeto “Vivenciando Jogos e Brincadeiras” será desenvolvido para que as crianças possam ter oportunidade de conhecer e interagir com brinquedos e brincadeiras resgatadas pelos educadores e pelos pais, proporcionando assim momentos lúdicos, de convivência saudável, explorando os espaços dentro e fora da sala de aula.

Segundo Jean Jaques Rousseau, o lúdico acompanha o homem desde o nascimento da civilização humana, tornando-se relevante para o desenvolvimento integral da criança, que encontra na brincadeira suporte para uma infância feliz e promissora.

Brincar faz parte da vida da criança, favorece a auto estima, desenvolve as capacidades cognitivas e de coordenação, sendo uma excelente ferramenta para desafiar as crianças para novas descobertas, possibilidades, sentimentos, emoções e vivência em grupo.

## PROBLEMÁTICA

Distanciamento social, e agora? Como vamos trabalhar e vivenciar as brincadeiras e jogos no ensino remoto com crianças tão pequenas? Estamos passando por momentos delicados, por conta da Pandemia que nos pegou de surpresa, fazendo com que nossa rotina se modificasse repentinamente, e isso ocasionou um isolamento em massa atingindo todos os lares e ambientes de convivência social. A escola é um ambiente onde as crianças aprendem a interagir e se relacionar com outros costumes, rotinas e pôr em prática suas habilidades cognitivas e emocionais.



A ludicidade é um processo próprio do desenvolvimento do ser humano e, portanto, tem vital função nas atividades educativas propostas às diversas etapas da vida escolar. Com as mudanças na rotina escolar, os alunos que participam das aulas presenciais, deram continuidade a esta rotina de desenvolvimento, já o grupo que assiste às aulas remotas, apresentam dificuldades cognitivas, social, de expressão corporal e emocional mesmo recebendo as mesmas atividades propostas pela instituição e a dedicação dos professores e parte orientadora e pedagógica que a escola oferece bem como o acompanhamento dos pais, os resultados de aprendizagem não são os mesmos.

As práticas e a oferta de um ambiente remoto criativo e lúdico das redes de ensino ainda são pouco desenvolvidas, adaptadas e até mesmo pouco exploradas por familiares que acompanham a hora aula com as crianças. Por muitas vezes, os responsáveis não conseguem transmitir o conhecimento de maneira própria tão quanto a professora, ou então não conseguem assistir no horário que as atividades são propostas, quebrando a rotina da criança, a qual tenta se adaptar e aprender diariamente coisas novas.

## DIAGNÓSTICO

Diante desta proposta educacional, a ludicidade possibilitará criarmos mecanismos que desencadeiem a criatividade e a integração das habilidades do aluno, permitindo que se desenvolvam fisicamente, cognitivamente e socialmente. Sim estamos todos em adaptação, mas é na educação infantil que temos contato com nossas primeiras descobertas pedagógicas e para que tenhamos sucesso em nossas realizações os professores devem buscar maneiras e recursos para que os alunos se sintam envolvidos e interessados a ter essas vivências mesmo que seja em casa, longe dos coleguinhas.

Proporcionar uma aula interativa, que chame a atenção e que deixe na criança a vontade de realizar as próximas aulas com a mesma empolgação. Adaptar os recursos que elas possuem em casa, encaminhar uma “sacola viajante”, com materiais dirigidos e dicas de realização das atividades, para dar ideias e auxiliar os responsáveis, para que consigam que, no momento da aula, a criança esteja totalmente envolvida



na atividade proposta para a execução das tarefas. São momentos em que a criança observará algum fato e associará ao seu entendimento de forma livre e consciente. Um momento de diálogo após a realização das atividades também se faz importante, pois é através dos relatos de suas experiências que conseguiremos montar estrategicamente momentos de aprendizagem vivenciando jogos e brincadeiras

O QUE? (WHAT)	POR QUE? (WHY)	QUEM? (WHO?)	ONDE? (WHERE?)	QUANDO? (WHEN?)	COMO? (HOW?)	QUANTO? (HOW MUCH)
Todas as ações previstas no diagnóstico				Será feito em outubro ou novembro de 2021		
Conversar com a professora	Preciso saber como as atividades e interações estão sendo desenvolvidas	Próprio autor da pesquisa	Na escola		Entrevista em horário contra turno	Usarei um questionário, celular ou computador e ata para registro
Observar os alunos presenciais e remotos	Preciso descobrir o que e como eles estão aprendendo na vivência das atividades	Próprio autor da pesquisa	Na sala de aula		Assistir a aula durante a aplicação das atividades	Usarei um celular ou computador para registrar as anotações
Conversar com a pedagoga	Para descobrir os métodos e os materiais que são utilizados durante a realização das atividades	Próprio autor da pesquisa	Na escola, sala de recursos		Em uma reunião presencial	Usarei um questionário celular ou computador e ata de registro
Conversar com pais ou responsáveis	Preciso saber como as atividades estão sendo aplicadas em casa, para auxiliá-los na aplicação das mesmas	Próprio autor da pesquisa	Reunião presencial ou online		Em uma reunião em grupo presencial ou online pelo appmeet	Usarei um questionário, celular ou computador e ata de registro

Sacola viajante	Para que o aluno remoto tenha o mesmo material usado nas aulas presenciais	Pais ou responsáveis e alunos	Na casa do aluno ou onde realizar suas atividades escolares diárias		Utilizando os mesmos recursos, os alunos remotos terão a mesma experiência e contato com os recursos utilizados no presencial, porém a professora estará via app do meet	Utilizaremos os materiais que os alunos trazem para escola no início do ano, jogos, livros, e outros apropriados para cada vivência.
Jogos e brincadeiras	De maneira lúdica aplicar as atividades, para que a crianças tenha essas vivências, e aprenda brincando, criando memórias e garantindo que a aprendizagem seja um momento saudável e feliz	Próprio autor da pesquisa	Na escola, utilizando todos os espaços, sala, pátio, área coberta e sala de recursos		Vivenciando jogos e brincadeiras, deixando com que a criança expresse sentimentos de maneira livre, pratique suas habilidades e se divirta em momento de imaginação. Trabalhando assim o cognitivo, afetivo e motor do aluno	Utilizaremos jogos prontos, materiais recicláveis, corda, bola, bambolê, cones, apito, balões, colchonetes e outros materiais diversos e didáticos.
Roda de conversa - Feedback com os alunos	Preciso escutar a opinião das crianças sobre a realização das atividades para programar aulas criativas e que desperte a vontade de interagir, socializar e aprender brincando	Próprio autor da pesquisa	Na escola e por meio de conversas no appmeet-chat		Em um grande círculo no final da aula, conversar e perguntar para os alunos o que acharam das atividades propostas e anotar sugestões e críticas	Podemos utilizar as cadeiras da sala de aula ou então os colchonetes no pátio. Os remotos usaremos o celular ou computador e ata de registros



## DESENVOLVIMENTO

A Escola de Educação Infantil Gotinha de Mel foi criada e fundada por Joselaine Feijó Soares no dia 8 de outubro de 2001 no Município de Canoas, hoje está localizada na Avenida Senador Nei Brito, nº984, no Bairro Bonsucesso no município de Gravataí /RS, completando neste ano, de 2021, 20 anos de puro amor e dedicação trabalhando com a educação infantil. Atende a faixa etária de 0 a 5 anos, tendo hoje turmas de Berçário, Maternal I e II, Jardim e Pré I.

A instituição é particular, mas também atende um convênio com a Prefeitura Municipal, atendendo assim, as diversas classes sociais do bairro e arredores. A diretora Joselaine hoje conta com uma equipe de 12 colaboradores, sendo eles professores, cozinheira, auxiliar de serviços gerais, nutricionista, pedagoga e vigilante. Também oferece aulas extracurriculares de inglês e libras.

O espaço é amplo, arejado, bem iluminado, lúdico, acolhedor e adaptado para cada faixa etária. Se dispõe de 5 salas de aula, 1 brinquedoteca com recursos e materiais didáticos que são utilizados por todas as turmas, 1 refeitório, 4 banheiros, espaço de escovação e higiene pessoal, 1 escritório, área coberta para realização de atividades extras e um pátio com duas pracinhas lindas e coloridas. Enfim, um espaço pensado e projetado com muito zelo e amor, pois a escola acredita que todas as ações com as crianças devem ser sustentadas pelo afeto e carinho, aspectos fundamentais na construção emocional da criança em seu processo de aprendizagem.

Trabalha com a metodologia de Projetos, os quais, são elaborados pelos professores, juntamente com a coordenação pedagógica, quinzenalmente, abordando assuntos importantes para a Educação Infantil. Os temas são planejados no início do ano, previstos no calendário, sofrendo alterações se houver necessidade durante o ano de atividades. Ao aplicar o 5w 2h, como plano de ação deste projeto, percebemos que, devido à pandemia do Covid-19, todos os alunos apresentaram algumas mudanças em seus comportamentos, pois essa situação de afastamento quebrou a rotina dos pequenos, fazendo com que a professora tivesse que se reinventar e adaptar os alunos à realidade



vivida. E a instituição de ensino, para evitar a evasão escolar, se obrigou a investir e renovar seus métodos para auxiliar seus profissionais a obterem resultados satisfatórios tanto de aprendizagem quanto de convivência e integração entre todos os envolvidos.

Através de algumas entrevistas, observações obtive os seguintes resultados:

A **PROFESSORA** – Encontrou dificuldades para aplicar suas atividades e sincronizar suas aulas entre os alunos presenciais e os remotos, pois nem todos os responsáveis podiam assistir em tempo real a aula e assim os alunos remotos ficavam com essa carência na parte lúdica e interação com os demais colegas. Sendo assim, não dando a certeza que os jogos e brincadeiras realmente estavam sendo aplicados e desenvolvidos pelo aluno.

OS **ALUNOS** – Os presenciais desenvolveram as atividades propostas normalmente, mas os remotos mostraram mais timidez e uma certa dificuldade de realizar as atividades, pois muitos não têm outra criança para dividir a experiência de troca, e também alguns não mostravam interesse pela atividade proposta pela professora, pois em casa, a maioria só assiste tv e fica no celular.

OS **PAIS** – Os pais que deixaram seus alunos para aulas presenciais, só relataram que os filhos (as), sentiam falta de brincar com os outros colegas que não estavam mais vindo pra escola. Já os responsáveis pelos alunos remotos, relataram que o horário da aula on line, não era o mesmo que eles estavam em casa para acompanhar os filhos, e por isso, quando as atividades eram de interagir ativamente estavam cansados por suas rotinas de trabalho e tarefas de casa. Outros não tinham a mesma desenvoltura da professora, na realização das tarefas, e assim o aluno não achava atraente a hora de jogar e brincar, até mesmo pois não tinham outras crianças da mesma idade para interagir.

A **ESCOLA** – A Escola, mesmo por um tempo fechada, e outro momento com uma carência na parte financeira para investimentos, se manteve firme para passar aos seus profissionais, pais e alunos uma experiência com mais excelência possível, adaptou suas aulas, e se demonstrou pró ativa para que, durante esse momento difícil de distanciamento, a parte lúdica da aprendizagem não se perdesse.

Montei uma nova estratégia, para que todos os alunos vivenciassem os jogos e brincadeiras e maneira igualitária, produtiva e imensamente alegre e lúdica. Foi criada então a:

### Sacola viajante



A sacola viajante é uma sacola grande e transparente, identificada e decorada para atrair a atenção que quem irá levá-la para casa. Nela, coloquei alguns jogos e recursos para que os alunos remotos tivessem os mesmos materiais que os alunos presenciais estivessem usando na escola. Também mandei instruções aos pais, pelo grupo de WhatsApp, sobre como as atividades deveriam ser realizadas e como o retorno deveria ser remetido a professora, com um prazo de entrega. Todos os recursos foram adaptados ao plano de aula e no mesmo período de troca ou do seu encerramento. Cada família ficou responsável por se envolver e envolver seus filhos carinhosamente e interagirem entre si.

No final do período do plano de aula, e após receber o retorno das tarefas realizadas, a professora juntaria todas as informações da turma e montaria um vídeo para que todos os alunos pudessem se reconhecer e conhecer uns aos outros ao assistirem toda a turma realizando as mesmas coisas.



Todas as imagens utilizadas para a apresentação deste trabalho foram autorizadas por todos os responsáveis legais, dentre eles, escola e pais de alunos.

## RESULTADO

Após o período de observação da aplicação do método utilizados para esse resgate da ludicidade durante o desenvolvimento das atividades propostas aos alunos, foi possível perceber um aumento na entrega das atividades e no interesse dos alunos remotos, pois eles se sentiam mais envolvidos com a escola, colegas e professora. Os pais também mostraram uma satisfação em relação à aprendizagem e felicidade dos filhos, pois conseguiam se organizar e tirar um tempo para curtirem momentos em família e assim se fazendo presentes e envolvidos pela doçura da infância.

Sabemos que todos somos capazes de nos adaptar, é só uma questão de estudo e persistência, às vezes, não basta só repassar a informação e realizar de maneira mecânica, temos que nos entregar e nos envolver afetivamente para vivenciar momentos e termos lembranças boas de nossas experiências.







Aluno: Júlio Meirelles Bernardinelli  
Curso: Tecnologia em Gestão Pública  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

O manual de OSLO é uma ferramenta que possibilita a análise da gestão da inovação em produtos, serviços, processos e organizacional.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa M&M Autoelétrica e oficina mecânica possui 30 anos de atividades, fundada pelo senhor Jorge Miquito, e seu filho mais velho, Adriano Constantino Miquito. Senhor Jorge trabalhou por muitos anos como eletricista de ônibus coletivo e adquiriu muita experiência e conhecimento, passando seu conhecimento para seu filho mais velho, Adriano.

Ambos abriram a empresa em outra localização e, hoje, a empresa está localizada na rua Gen. Bertoldo Klinger, 621, bairro Nossa Senhora das Graças. A empresa, além de autoelétrica, ela oferece serviços mecânicos de veículos leves e, também, eletrônica embarcada, no setor automotivo e ramo de atuação de serviços mecânicos e autoelétricos, possui um perfil de cliente fidelizado por usarem seus serviços há muitos anos.

Com uma cultura organizacional familiar, tem no seu quadro de colaboradores, o avô, filho e netos. Concorrentes não há quase nenhum na região por terem construído uma credibilidade em seus diagnósticos e soluções de problemas nos veículos de seus clientes.

# PROPOSTA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PRODUTO OU SERVIÇO



Durante a análise da empresa M&M foram sugeridas as seguintes sugestões de serviços:

1. Acompanhamento on-line das futuras manutenções por meio de um aplicativo on-line.
2. Fazer convênio com uma lava jato para atender os carros de clientes com custo baixo após a manutenção e consertos dos veículos oferecer o serviço de lavagem dos carros sem custo ou com custo baixo.
3. Cadastrar a empresa no aplicativo de transporte UBER para depois oferecer o serviço LEVA/TRAZ aos seus clientes.

# PROPOSTA DE INOVAÇÃO DE PROCESSO

Como proposta de inovação de processo sugeri as seguintes inovações:

1. Acompanhamento e agendamento on-line das futuras manutenções por meio de um aplicativo on-line havendo, assim, um controle e agilidade nas intercorrências de consertos.
2. Após isso, o término da manutenção dos veículos levar o mesmo para a lava jato localizado ao lado da oficina mecânica e efetuar a lavagem e limpeza total, entregando os veículos sempre limpos e higienizados.
3. Oferecer o leva e traz de seus clientes por meio de aplicativos de transporte já cadastrado no CNPJ da empresa M&M e, por isso, possui desconto nas viagens.





## PROPOSTA DE INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL

Mesmo sendo uma empresa familiar, o treinamento de seus colaboradores deve ser constante e, após a análise, foi proposto investirem em curso e capacitação no ramo de ar-condicionado veicular, por perceber durante as visitas, que havia clientes que procuravam pelo serviço, e foram bem recebidos pelo proprietário Adriano.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a presença constante para levantar os dados da empresa M&M, o principal desafio foi a abordagem e questionamentos com o senhor Jorge Miquito, sempre muito desconfiado para passar informações e com certa rejeição em receber sugestões apresentadas, mas ao final de todo esse processo, vendo todo funcionamento de uma oficina com um olhar de dentro da empresa e não como cliente, percebi que atender às expectativas de todos é muito complicado, afinal, cada ser humano tem uma particularidade e uma forma de ser. Visualizei principalmente que 90% dos clientes chegam sempre com muita pressa e ansiedade para solução de problemas com veículos.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.



## INTRODUÇÃO

O presente projeto extensionista tem como foco principal apresentar uma estratégia de aprendizagem utilizando metodologias ativas. O projeto será aplicado em uma escola de educação infantil.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

As metodologias ativas são as estratégias de ensino que têm por objetivo incentivar os estudantes a aprenderem de forma autônoma e participativa, por meio de problemas e situações reais, realizando tarefas que os estimulem a pensar além, a terem iniciativa, a debaterem, tornando-se responsáveis pela construção de conhecimento.

Neste projeto, vamos abordar a metodologia de Jogos e Brincadeiras. No contexto educacional, os jogos podem ser entendidos como uma atividade lúdica com regras e intencionalidades pedagógicas pré-definidas. Sua utilização estimula a participação dos aprendizes em experiências que possibilitam a construção individual e coletiva de conhecimento e integração.

## PROBLEMÁTICA

O objetivo de ensinar figuras geométricas, através da metodologia ativa, jogos e brincadeiras, é de possibilitar às crianças a terem um contato real, que através de figuras em formato de círculo, triângulo e quadrado, possam vivenciar no tocante às experiências com a lógica e raciocínio.



O ensino será realizado através de cartolina, com figuras geométricas já desenhadas, esponja em formato de círculo, quadrado e triângulo e tinta guache para as pinturas de cada formato; sendo os amarelos os círculos, os vermelhos serão os quadrados e os azuis serão os triângulos. A esponja funcionará como um carimbo pintando cada figura com seu respectivo formato, com o objetivo de identificar as formas geométricas. Adotar abordagens que se baseiam no ensinar, possibilita uma experiência educacional eficaz. Brincando as crianças aprendem habilidades de pensamentos críticos, de linguagem, expandem seus conhecimentos e aumentam sua consciência social e emocional; sem perceber o quanto estão aprendendo.

## PLANO DE AÇÃO

O planejamento da aplicação de metodologia ativa escolhido será Jogos e Brincadeiras em escola de educação infantil, tema abordado: Figuras Geométricas.

WHAT - O QUÊ?	Jogos e Brincadeiras
WHY - POR QUE?	Para explorar e identificar as propriedades geométricas e figuras (forma, tamanho e posição)
WHERE - ONDE?	Centro de Educação Infantil São Bento – Jardim I
WHEN – QUANDO?	14/03/2023
WHO – QUEM?	Karolina Ramos Leonel
HOW - QUEM?	Pintando com esponjas cortadas em formas geométricas, de acordo com as cores selecionadas.
HOW MUCH - QUANTO?	R\$ 60,00

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A execução do projeto de metodologias ativas utilizando jogos e brincadeiras possibilitou explorar e identificar as propriedades geométricas e figuras. Foi realizado no dia 29 de maio de 2023, na igreja do Evangelho Quadrangular, pois foi necessária a troca de local devido às restrições nas Instituições de Ensino, ocasionadas pelos últimos acontecimentos relacionados aos atentados contra crianças.

Primeiramente, me apresentei como a professora do dia e no local estavam presentes crianças entre 4 e 8 anos. Foi apresentada cada figura, sendo uma de cada vez, apresentei brinquedos nos formatos e perguntei se elas os conheciam. As crianças foram super atenciosas, mostraram que já conheciam, mas se mantiveram curiosas. Entreguei em suas mãos os objetos para que pudessem tocar, sentir e imaginar e como podem brincar, e que todos os objetos possuem formas. Nesse momento, brincamos de procurar objetos com cada uma das formas ali mesmo na sala onde todos participaram e, assim, pude me aproximar trazendo a atenção das crianças para mim. Despertei a curiosidade ao mostrar as imagens impressas nos formatos em uma cartolina e pedi para que adivinhassem o que seria feito, logo responderam que seria de pintar. Perguntei se elas sabiam como seria feita a pintura e, neste momento, falaram que seriam de lápis, canetinha, e ficaram empolgados quando disse que seria com tintas.

Em seguida, coloquei a tinta amarela, azul e vermelha sendo cada uma em um pratinho diferente (círculo = amarelo, triângulo = azul e quadrado = vermelho) e junto os carimbos em formatos passando em uma criança de cada vez, molhando a esponja na tinta, carimbando na figura respectiva de cada formato com sua cor específica. As crianças amaram a experiência lúdica de pegar e sentir que estavam reproduzindo as figuras com tinta.



Foi uma experiência bastante positiva e agradável, quando tive a possibilidade de praticar a atividade e perceber também, mesmo que por um instante, a forma individual de cada criança em praticar a atividade tendo uns despertados ainda mais a imaginação molhando seus dedinhos na tinta e vivenciando um aprendizado como uma brincadeira. Pude perceber também a importância de como nós, os futuros professores, devemos identificar a forma, ou seja, a metodologia em que nos identificamos, respeitando também a individualidade de cada criança para ensinar, pois acredito que, assim, nos trará ainda mais prazer e qualidade no ensino. Portanto, foi uma experiência sensacional, gratificante e de muito aprendizado.

## REFERÊNCIAS

BONWELL, Charles e EISON, James. **Active Learning**: Creating Excitement in the Classroom, 1991.

[www.tistu.com.br](http://www.tistu.com.br)

[www.nucleodoconhecimento.com.br](http://www.nucleodoconhecimento.com.br)



## INTRODUÇÃO

Este projeto é uma análise PESTEL da empresa Marmoraria Granifoz, valendo-se dessa ferramenta para procurar entender os fatores externos, como a situação econômica e política do país, que podem e geram efeitos no funcionamento da empresa.

Além do levantamento de informações, apresentaremos algumas entrevistas realizadas com a Proprietária Célia de Borba, abordando informações atuais e futuras, levando em consideração os fatores externos. Assim, o objetivo da análise é detectar ameaças, oportunidades e desenvolver uma visão objetiva do ambiente externo da empresa.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA, SETOR E RAMO DE ATUAÇÃO

A empresa Marmoraria Granifoz, fundada no ano de 2002, atua na área comercial, localizada na Rua Assis Chateaubriand, 74, Jardim Cristina, na cidade de Foz do Iguaçu - PR. Sua atividade econômica principal é o aparelhamento de placas e execução de trabalhos em mármore, granito e outras pedras, ou seja, produção e instalação de cozinhas, bancadas, escadas e peças em geral, de mármore ou granito.

Representada pela proprietária Célia de Borba, a empresa atua em Foz do Iguaçu e região. Atualmente, conta com 12 funcionários, divididos em 03 setores, produção, administrativo e vendas.

## ANÁLISE POLÍTICA



Estamos no ano de 2022 e, atualmente, acabamos de passar por uma eleição presidencial, quando também foram eleitos os senadores, governadores e deputados estaduais. Em nosso estado, o governador permaneceu o mesmo, porém, o atual presidente não foi reeleito e grandes mudanças no cenário federal ocorrerão. Considerando isso, a política atual e para os próximos quatro anos, podem afetar sua empresa?

“Durante o período em que o atual governo esteve no poder, passamos por uma situação de estado de calamidade na saúde pública em relação à COVID 19, entretanto, posso afirmar que nossa empresa precisou fechar por poucos dias.

Ao retomar o trabalho, não parou, acredito que a construção civil foi uma das poucas áreas que se manteve trabalhando por quase todo o período. Financeiramente falando, os custos dos materiais subiram e não consegui repassar esse aumento aos clientes, devido ao período em que estávamos passando, sendo assim, a empresa teve um pouco de instabilidade financeira, mas o atual governo soube atuar de forma ágil na economia ajudando as empresas. Nesse período, consegui empréstimos com juros muito baixos, o que me permitiu, inclusive, aumentar o quadro de funcionários.

Sabemos que podemos esperar uma instabilidade novamente, já podemos sentir que as empresas e até pessoas físicas estão com a insegurança do que pode acontecer, afetando nossas vendas, pois ninguém quer investir e fazer uma dívida trocando sua cozinha, banheiro ou área gourmet, sem saber se conseguirá pagar.

A dúvida no momento é quais serão as mudanças que vamos enfrentar, com a volta do PT no governo federal, BNDS e PRONAMPE que eu consegui durante o governo de Jair Bolsonaro. A incerteza é se continuará a ajudar as pequenas e médias empresas ou mais uma vez esse recurso será destinado a ajudar outros países aliados ao PT. É exatamente esse tipo de medo e insegurança que as empresas estão sofrendo. Então, realmente, a política pode afetar o meu comércio”.



Como podemos analisar, no tópico anterior, a política pode afetar significativamente a economia, entretanto, existem outros fatores que podem impactar a economia da empresa atual e futura. Levando isso em consideração como está a economia atual da sua empresa?

“Estamos no final de 2022, como todo ano, esse período é o maior período de vendas, quando as pessoas recebem o 13º e investem um pouco na reforma, mas como eu já apontei, pelo fato de estarmos passando por uma troca de governo federal, esse final de ano está fraco, mas, ainda assim, com muito trabalho, o aumento nesse período é de 40% a mais que nos outros meses, sendo assim, estou aumentando meu quadro de funcionários na esperança de que em 2023 consiga manter todos os empregados.”

### **As taxas de câmbio e economia internacional podem afetar seu comércio?**

“Sim, trabalhamos com algumas pedras importadas, quando o dólar ou o euro aumentam, meu custo aumenta e, no final, preciso repassar esse aumento ao cliente, com o aumento os clientes acabam optando em comprar materiais nacionais e, muitas vezes, a venda acaba sendo concluída, mas não com o produto do gosto do cliente.”

### **Seus consumidores têm acesso fácil ao crédito, como você trabalha?**

“Trabalhamos com crediário próprio, parcelando as vendas através de boletos com análise de crédito, aceitamos cartão de crédito e desconto para pagamento à vista. Por muito tempo, evitamos o uso do cartão de crédito, pois grande parte do lucro era perdido em taxas da máquina e juros de parcelamento, mas com o tempo, começamos a mudar as formas de pagamento incluindo na venda essa diferença, sendo assim, os clientes possuem opções de pagamento justas para ele e para a empresa.”

### **Existem outros fatores que podem afetar a economia da sua empresa?**

“Sim, como já citei antes, a política, e até a situação da COVID nos afetou de forma significativa, mas existem outros fatores, como o clima, que afeta na produção, em que as colagens acabam demorando, as instalações acabam atrasando e isso impacta de forma negativa no resultado da venda, deixando clientes insatisfeitos que acabam não retornando a fazer compras futuras na empresa. São diversos fatores externos que podem afetar a economia da minha empresa, mas todo dia lutamos e nos preparamos para enfrentar todos os desafios”.

## ANÁLISE SOCIAL

Além dos aspectos econômicos e político-legais, a empresa deve também estar atenta aos processos e mudanças sociais, analisando os valores, crenças e comportamentos de uma sociedade. Mudanças no ambiente social podem apresentar grandes desafios às empresas, principalmente em um mundo globalizado como hoje em dia.

### **Vivemos em uma cidade de fronteira, com vários povos e etnias diferentes, isso influencia de alguma forma o seu comércio?**

“Sim, posso dizer que o ramo onde minha empresa atua possui muitas referências externas, moda, designer, decoração, instrução de um arquiteto e engenheiro e, também, gostos diferenciados por costume ou referência de outros países. Trabalho com um estoque de pedras exóticas que é justamente o gosto de pedras para os árabes e libaneses que compram muito conosco, procuro diversificar a forma de atendimento e o que oferecer para atender a todas essas mudanças sociais.”

### **As mudanças geracionais na atitude afetarão os serviços/produtos que sua empresa oferece?**

“Sim, ao atender o cliente analisamos sua faixa etária e condição de vida, isso sem o cliente perceber, um exemplo, um casal novo entra na empresa e pede por pedras ‘baratas e funcionais’ eu ofereço um material bom, com melhor custo e benefício, ofereço um acabamento de forma que o casal pagando aluguel possa mudar de uma casa para outra sem perder a pedra da cozinha, podendo movimentar a mesma sem quebrar, com poucas colagens. Já em clientes que estão fazendo a casa própria fazemos as pedras sob medida, de forma que ela fique 100% da sua vida útil, no mesmo local, sendo assim, uma cozinha de granito pode ser passada por gerações no mesmo local de instalação original. Todas essas questões influenciam na entrega final do produto.”

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Na Análise PESTEL, os **fatores tecnológicos** são um dos mais importantes, pois são eles que determinam como as empresas podem explorar a comunicação e interação, define o nível de atividade de inovação e conhecimento tecnológico que o mercado possui. A tecnologia cresce em um ritmo muito acelerado, o que faz com que as empresas precisem estar atualizadas a essas mudanças.

### **Nesse sentido, existem novas tecnologias que sua empresa poderia utilizar? Algum software para automatizar gestão orçamentária, de processos, projetos etc.?**

“Após anos no mercado, percebemos que os clientes exigem uma certa agilidade na entrega dos orçamentos e até um acompanhamento da produção do seu pedido. Percebemos que poderia existir uma forma de, no ato da visita, o vendedor já entregar o orçamento para o cliente, mas isso, hoje, não é possível com o programa com que trabalhamos, não temos acesso ao programa fora da empresa, o que dificulta muito. Também trabalhamos de forma manual com os desenhos, sem um programa para elaborar um projeto. Um sistema que emite o orçamento de forma rápida e ágil, com elaboração de desenhos e projetos para entregar ao cliente e até mesmo para equipe de produção agilizaria muito o processo e deixaria uma forma fácil de arquivar e salvar projetos.”

### **Existem novas tecnologias que podem afetar radicalmente a empresa e o setor de atuação?**

“Acredito que um sistema mais elaborado diretamente para marmoraria seria um diferencial, como, por exemplo, se o cliente pudesse acompanhar o processo da sua compra até a entrega, informar ao cliente o status da sua cozinha, assim como hoje é feito, como em um rastreamento de compra pela internet, o cliente saber se o seu pedido foi faturado, se entrou na produção e saber quando ficou pronto e aguardando a instalação seria uma forma de aproximar e tranquilizar o cliente. Mas, infelizmente, não encontramos um programa tão completo assim no mercado.”



### **Seus concorrentes têm acesso às novas tecnologias que podem redefinir seus produtos?**

“Existem vários segmentos de marmoraria, alguns trabalham com um público mais sofisticado, com materiais importados e mais caros. Essas marmorarias investem mais em equipamentos, sendo um diferencial. Hoje, trabalhamos com todos os públicos, desde material nacional mais em conta e material importado, mas nossos equipamentos são os tradicionais, não trabalhamos, por exemplo, com rebaixo italiano, mas com uma área molhada normal. Mas isso é apenas questão de preferência de público e segmento.”

### **Existem outros fatores tecnológicos que sua empresa deve considerar?**

“Não que eu possa me recordar, mas acredito que um investimento em maquinário e em um sistema mais elaborado seria ótimo para se atualizar no mercado e agilizar as produções, também seria um diferencial, mas no momento financeiro em que estamos, atualmente, isso se torna um pouco inacessível. Mas nada nos impede de estudarmos essas inovações para efetivação nos próximos anos.”

## **ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL**

Hoje em dia, os consumidores estão mais preocupados com o meio ambiente, por isso, optam por comprar produtos de empresas socialmente responsáveis com a ecologia. Por isso, analisar esses fatores é importante para uma organização.

Os **fatores ecológicos** incluem aspectos ambientais, como o clima e suas mudanças e compensações ambientais. Assim, muitas empresas buscam a sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa (RSE), fatores ambientais tornam-se cada vez mais importantes.

Esses são alguns fatores ecológicos que podem afetar as empresas:

- Regulamentação ambiental
- Regulamentação ecológica
- Redução da pegada de carbono
- Sustentabilidade
- Gestão de resíduos
- Espécies em extinção
- Energia renovável



### **Na sua empresa, os clientes dão preferência aos produtos sustentáveis?**

“No ramo de marmoraria, os clientes, muitas vezes, não sabem que mármore e granito são pedras naturais, existem pedras fabricadas, mas a procura realmente é por preço, qualidade e durabilidade, ninguém pergunta sobre origem ou sustentabilidade.”

### **As operações da empresa afetam o meio ambiente de que maneira?**

“Sim, na produção geramos pó de pedra, mas trabalhamos com muita água para que esse pó vire uma ‘lama’ e fazemos os descartes corretos.”

### **É possível reduzir os danos (originados pela empresa) causados à natureza?**

“Sim, em nossa cidade, por exemplo, somos umas das ‘se não a única’ a ter canaletas por toda área de produção, essas canaletas levam a água que usamos para tanques e passam para o processo de filtração, após esse processo a água é reutilizada na fábrica, sendo assim, eliminamos a poeira nos cortes, economizamos no uso de água e não descartamos a água usada no esgoto ou meio ambiente.”

### **Existem fontes de energias renováveis que possam ser implementadas na empresa, setor e ramo escolhido por você?**

“O uso de painéis solares é uma ótima alternativa, estamos estudando orçamentos para uma implementação futura.”

### **Como é a regulamentação ecológica desse setor e ramo de atuação?**

“Anualmente, precisamos renovar nossa licença ambiental, sendo assim, fazemos os laudos de PGRS e o engenheiro ambiental nos indica a forma correta de descartes de lixos, recicláveis, tóxicos e não recicláveis. O laudo é enviado para secretaria ambiental e, também, para o IAP, posteriormente, recebemos as licenças e autorizações para trabalhar de forma correta.”

## **ANÁLISE LEGAL**

Esses fatores estão ligados a questões de segurança dos produtos, lei de igualdade de oportunidades, direitos do consumidor, leis trabalhistas, leis de direitos autorais, leis de discriminação, leis de saúde e segurança. Os fatores legais servem para que as empresas funcionem com sucesso, sabendo das leis e regulamentos do país e as respeitar.



Qualquer empresa, independentemente do porte, deve entender o que é legal e permitido nos territórios sem que atuem. Além disso, é necessário estar ciente de qualquer alteração na legislação e o impacto que isso possa ter sobre as operações comerciais e financeiras, especialmente porque novas leis podem significar aumento de imposto, o que impacta no orçamento empresarial. Exemplos de fatores a serem analisados na análise legal incluem: -legislação laboral -direito do consumidor -leis de segurança - regulamentação e restrições internacionais e comerciais.

**Existe alguma legislação que afeta a empresa, setor e ramo, positiva ou negativamente?**

“Trabalhamos de acordo com o código de defesa do consumidor. Na questão trabalhista os funcionários são registrados no regime CLT, obedecemos a todas as leis trabalhistas, dessa forma, acredito que isso vem a somar pontos positivos para a empresa.”

**Existe alguma mudança prevista para leis trabalhistas que pode afetar a empresa, setor e ramo de atuação?**

“Atualmente, não.”

**As normas da lei do consumidor são atendidas?**

“Sim, trabalhamos de acordo com o código de defesa do consumidor, obedecemos às questões de garantias e dificilmente temos problemas nessa área, pois sempre atendemos aos nossos clientes de forma satisfatória.”

**Existe alguma mudança prevista nas regulações do setor e ramo em que atua?**

“Atualmente, não, a última regulamentação foi através da atualização do Decreto 3.517-R, pois o governo estava preocupado com a concorrência desleal e sonegação de impostos, isso ocorreu em 2014.”



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho possibilitou conhecer de forma mais aprofundada as situações externas que podem afetar as empresas, em geral, levantar algumas situações e fatos que já aconteceram nos deixam cientes a entender que essas situações não podem ser controladas e, muitas vezes, nem esperadas, como aconteceu com a COVID-19, nenhuma empresa estava preparada para passar por uma situação que afetaria a economia de forma mundial.

A partir de todas as informações levantadas podemos analisar que a empresa Marmoraria Granifoz está ciente de que vários fatores externos podem influenciar e até ameaçar a atividade da empresa. Através da entrevista a proprietária deixou clara a preocupação com o futuro, pois a empresa pode passar por várias interferências externas.

Entretanto, é importante que a empresa leve em consideração estar preparada para essas interferências externas num ambiente em geral, pois para se manter forte a empresa precisa identificar cenários futuros, formular planos e estratégias para lidar com esses cenários. A empresa precisa também se preparar para falhas, não só em investir, precisa estar ciente de que tudo pode mudar e que a estratégia pode não dar certo, sendo assim, ela precisa estar ciente do que pode acontecer e se preparar para uma estratégia reversa.

A Análise PESTEL é uma ferramenta muito importante, acredito que essa análise deveria ser elaborada dentro da empresa por todos os setores ou responsáveis ao menos uma vez ao ano, pois cada um pode ter uma visão diferente, ao final, apresentar e discutir cada visão pode trazer muitos benefícios para empresa.

## REFERÊNCIAS

HILL, Charles; JONES, Gareth. **O essencial da administração estratégica**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

<https://mereo.com/blog/analise-pestel/>

<https://bagy.com.br/blog/analise-pestel/>

Aluno: Leilane Monteiro da Fonseca  
Curso: Tecnologia em Logística  
Projeto: Gestão da Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Com a revolução digital na última década, as empresas precisaram se adaptar rapidamente às novas realidades de inovações que são impostas pelo mercado de trabalho e pela concorrência de cada setor, fazendo com que seja necessária uma melhor visão estratégica que permita identificar novas tecnologias e encontrar melhores oportunidades de negócios. Por isso, desenvolver um projeto de Gestão de Inovação Tecnológica é de suma importância para todas as empresas de qualquer ramo, seja de prestação de serviços ou venda de produtos, pois ajuda a entregar ao consumidor final um serviço ou produto de qualidade e, ainda, melhora o desempenho da empresa, bem como traz a redução de custos para alcançar melhores resultados.

A empresa escolhida para ser analisada segue o setor de serviços, no ramo de transações imobiliárias, na cidade de Uberaba/MG, denominada Imobiliária Santo Imóvel, CNPJ n.º 38.83.444/0001-47, CRECI/MG PJ6643, classificada como microempresa, possuindo quatro funcionários, sendo três corretores que atuam diretamente no setor de vendas e locação de imóveis e uma gerente administrativa, a Sr.<sup>a</sup> Celina Monteiro da Fonseca, pessoa a qual nos concedeu a entrevista para elaboração deste projeto.



## OBJETIVOS

Este projeto tem como objetivo fazer uma proposta de inovação tecnológica no setor de gestão de captação de clientes e imóveis, desburocratização do processo de assinatura de contratos de compra e venda e de locações. Foram feitas entrevistas e pesquisas sobre o projeto entre os dias 24/10/2023 e 23/12/2023, tendo como entrevistado a gerente administrativa da Imobiliária Santo Imóvel, situada na cidade de Uberaba/MG, a qual está há três anos na função.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Foram utilizados como recursos para desenvolvimento desse projeto: entrevista com a gerente administrativa da empresa, visita técnica na empresa e, ainda, pesquisa bibliográfica sobre os assuntos abordados durante a entrevista.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Fazendo a análise inicial da empresa, constatou-se que a imobiliária, hoje, trabalha com um sistema muito burocrático nos processos de suas negociações, seja para locação ou vendas, seja na captação de novos clientes, o que acaba gerando custos excessivos para obter grandes resultados. Essa burocracia consiste na imobiliária ainda trabalhar com contratos físicos e captação de imóveis de forma manual, sem auxílio de programas e tecnologias para tal. A proposta feita à empresa Imobiliária Santo Imóvel é de um aprimoramento nos processos que envolvem captação de clientes, venda e locação de imóveis na empresa, através da contratação de um programador de sistemas ou tecnólogo em Informática, somente para aprimorar esse sistema no próprio site da empresa. Com essa inovação é possível melhorar os resultados nas vendas e locações de imóveis, captações de clientes e, ainda, obter um menor custo para o desenvolvimento desse setor na empresa. Também foi proposto sobre acabar com a terceirização do marketing digital da empresa.



**PROPOSTA DE INOVAÇÃO DE PROCESSO:** facilitar a locação e aquisição de imóveis tanto para o proprietário quanto para o inquilino/comprador e desburocratizar esse processo oferecendo negociações mais rápidas e, ainda, proteger os interesses e necessidades entre as partes, direcionando todas as suas negociações para um método 100% (por cento) on-line, que vai desde o cadastro do imóvel e do cliente interessado, até a assinatura do contrato, seja de locação ou venda.

**PROPOSTA DE INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL:** Faz-se necessário também a contratação de um analista de programação ou tecnólogo em informática somente para implantação de um sistema para agilizar e tornar totalmente on-line, o processo de cadastro de novos clientes, envio de documentação, bem como sua análise e, ainda, a finalização dos processos de vendas e locação com suas respectivas assinaturas de contratos.

## CONCLUSÃO

A realização deste projeto foi de grande aprendizado para entender como é necessária uma boa gestão de inovação. Principalmente em investir no setor tecnológico para que uma empresa possa crescer e conseguir disputar o mercado imobiliário em pé de igualdade, junto às grandes imobiliárias da cidade. Quando se investe em inovação na hora de colocar um projeto em prática, é possível romper com as estratégias habituais e usar ideias e abordagens diferenciadas para criar soluções. Projetos de inovação são a chave para alcançar os melhores resultados de uma empresa, criando vantagens competitivas, gerando lucro, girando seu capital e, conseqüentemente, sucesso no mercado de trabalho. Quanto melhores forem as práticas de gerenciamento, maiores serão as chances de que o empreendimento seja bem-sucedido.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 30/10/20.

**Aluno:** Luís Paulo dos Santos  
**Curso:** Tecnologia em Processos Gerenciais  
**Projeto:** Métrica NPS  
**Empresa:** Bellenzier Pneus  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaine de Fátima Bruno  
Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

A aplicação da ferramenta Net Promoter Score - NPS nas empresas se torna essencial nos dias atuais, pois cada vez mais encontramos clientes mais exigentes, ou melhor, com altas expectativas referentes às suas experiências com compras de um produto ou do serviço prestado. A metodologia NPS consiste em uma pesquisa de satisfação do cliente de forma mais precisa e certa.

Este projeto foi realizado em uma empresa do ramo automotivo, situada na cidade de Caxias do Sul - RS, onde foi aplicada a ferramenta por 1 semana, via link, pelo WhatsApp e e-mail.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa em estudo fica localizada em Caxias do Sul - RS, instalada na cidade, desde 2017, como a primeira loja Premium store da rede, seu foco é o ramo automotivo, realizando serviços de suspensão, freios, óleo e troca de pneus.

A história da Bellenzier Pneus começou há muito tempo. Em 1993, nasceu em Frederico Westphalen - RS, a primeira loja da rede, comercializando produtos e serviços do ramo automotivo, sendo o seu produto principal a comercialização de pneus. Hoje, a empresa está em processo de expansão, abrindo lojas em pontos estratégicos no Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

Como parceira da empresa na comercialização de seus produtos, a Pirelli entra como seu principal fornecedor, e é dela que provém a maior parte da matéria-prima no negócio, hoje, a empresa quer ampliar seu portfólio e procura se desenvolver e aumentar seu leque de oportunidades de negócios com produtos e serviços, além da troca de pneus.

Figura 1 – Loja



Fonte: Celular, Luís Santos (2023).

## CONHECENDO A MÉTRICA NPS

A metodologia Net Promoter Score - NPS foi desenvolvida pelo especialista em negócios, Fred Reichheld, metodologia que utiliza uma pesquisa e classificação para analisar o nível de satisfação dos clientes em uma empresa.

Sua métrica pode ser feita de diversas formas, e-mail, link ou papel, o importante é o cliente responder de maneira mais sincera possível. Essa métrica consiste em responder a duas perguntas: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria a empresa “X” a uma pessoa próxima?” e “Qual foi o principal motivo para você atribuir essa nota?” Com essas respostas apuradas, pelos menos 15 respostas, é realizado um cálculo do NPS, cálculo simples que consiste na subtração da porcentagem dos clientes promotores pelo percentual dos detratores. Quanto mais positivo for o seu resultado, maior será o seu índice de satisfação.

$$\% \text{ clientes promotores} - \% \text{ clientes detratores} = \% \text{ NPS}$$

Para dar um parâmetro de análise, você pode dividir a escala NPS em quatro zonas:

- **Excelência:** entre 76 e 100
- **Qualidade:** entre 51 e 75
- **Aperfeiçoamento:** entre 1 e 50
- **Crítica:** entre -100 e 0



Essa ferramenta separa as respostas em 3 grupos, sendo os promotores, que geralmente dão notas 9 ou 10, esses clientes, normalmente, estão realmente satisfeitos com a experiência encontrada com o produto/serviço e, por isso, vão indicar o negócio para seus amigos e se tornar um cliente fiel.

O próximo grupo são os neutros, geralmente, dão notas 7 ou 8, são os consumidores que, normalmente, estão satisfeitos com a experiência, mas não são fiéis à empresa e nem sempre vão indicá-la a um amigo, justamente por não ser um defensor da marca/negócio. Como último grupo, temos os detratores, geralmente, são os que dão notas de 0 a 6, se trata daqueles consumidores que não ficaram satisfeitos com a experiência encontrada e não recomendariam a um amigo.

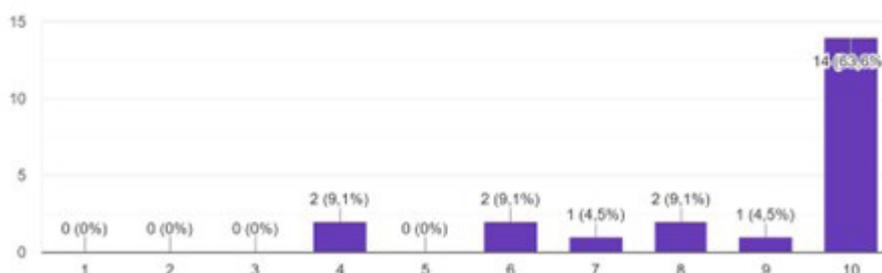
## CONSTRUINDO A PLATAFORMA PARA APLICAÇÃO DO NPS

Para aplicação do NPS, optei por realizar via link, no WhatsApp ou no e-mail. Quando o cliente concluía o serviço, era gerado um formulário com as duas perguntas no Google forms, optei por essa plataforma por ela nos trazer em tempo real as contagens, comentários e gráficos.

## APLICANDO O NPS

A aplicação da ferramenta na loja foi de 1 semana, tivemos 22 respostas nesse período, conforme o gráfico adiante, número inclusive baixo a comparar com o fluxo diário de 10 atendimentos, mas conseguimos nortear o cenário atual.

Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar a Bellenzier para um amigo?  
22 respostas





Obtivemos 15 respostas notas 9 ou 10, nossos promotores, 3 respostas notas 7 ou 8, nossos neutros, e 4 respostas de 0 a 6, nossos detratores.



A análise que observamos dessa pesquisa é que os clientes gostam muito do atendimento, agilidade e profissionalismo em que se encontra, porém, a loja peca um pouco com o sistema, porque, às vezes, os clientes aguardam por muito tempo para retirar sua nota fiscal ou devido à queda de sistema. Como ponto a melhorar a empresa precisa rever uma maneira mais prática, rápida e eficaz do sistema e manter o atendimento e o profissionalismo em alto nível. O NPS da empresa se encontra em 50%, parâmetro que corresponde ao momento de aperfeiçoamento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com esta ferramenta de pesquisa de satisfação ao cliente podemos, de forma constante e em tempo real, identificar detalhes que comprometem o negócio, dificultando seu aperfeiçoamento, expansão e fidelização. Neste projeto, como ponto negativo, tivemos pouco retorno nas respostas, acredito que na forma de papel direto no caixa teria tido mais êxito na apuração, fazendo, assim, um levantamento mais próximo sobre a satisfação do cliente. Neste relatório, pude, através do dia a dia, perceber que inovar está nos detalhes, na maioria das vezes, é aquele detalhe que vai fazer toda a diferença.



## REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, E. A.; SANGUINETO, A. L; SANTOS, J. M. L. **O net promoter score (NPS) como forma de mensurar a satisfação dos clientes:** o caso Viana & Moura construções. Disponível em: <<https://interfaces-desaberes.fafica-pe.edu.br/index.php/import1/article/view/527>>. Acesso em: 20/10/2022.

<https://fia.com.br/blog/net-promoter-score-nps/#:~:text=Net%20Promoter%20Score%3F-,Qual%20a%20import%C3%A2ncia%20do%20Net%20Promoter%20Score%3F,success%20%E2%80%93%20ou%20sucesso%20do%20cliente.>

<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/nps-o-que-e-qual-a-importancia-de-medir-a-satisfacao-do-cliente>

Aluno: Manoel Júnior da Silva  
Curso: Tecnologia em Logística  
Projeto: Métrica NPS  
Empresa: Empresa Coca-Cola  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Uma das métricas mais importantes para avaliar o grau de lealdade do seu consumidor é o Net Promoter Score (NPS), pois ele permite conhecer as impressões que seu cliente possui em relação à sua marca e à satisfação do consumidor. Dessa maneira, ao mensurar os resultados, você tem dados reais do seu negócio para compor um excelente planejamento estratégico.

Precisamos considerar que conhecer o cliente é um dos passos mais importantes para criar uma jornada de compra que realmente o transforme em um promotor, ou seja, aquele que indica a sua empresa para os seus familiares e amigos. É exatamente esta a proposta do NPS: acompanhar a satisfação do seu consumidor.

Dessa forma, conhecer o nível de satisfação dos seus clientes é um fator determinante para oferecer a melhor experiência para seus usuários e, conseqüentemente, aumentar os ganhos de seu negócio. Neste sentido, adotar metodologias como o NPS é fundamental para chegar a este objetivo.

Este projeto foi realizado através de pesquisa de estudo de caso, foram feitos levantamentos de dados, análise do contexto e teve a duração de dois meses para realização, e a pesquisa foi feita através de sites, blogs, revistas e livros on-line relacionados ao tema abordado.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Oficialmente, a empresa Coca-Cola é uma empresa americana especializada em bebidas não alcoólicas e torna-se líder no mercado de refrigerantes com sua famosa bebida com o seu homônimo: “Coca-Cola”.



Desde 2012, o grupo tem sido a terceira empresa agroalimentar do mundo, em termos de volume de negócios, por trás da PepsiCo e Nestlé. A Coca aventura começa em 8 de maio de 1886, quando um farmacêutico, em Atlanta, John Pemberton, desenvolve uma bebida gasosa da qual ele possui as virtudes de drogas. O nome da Coca-Cola é atribuído ao contador da mesma empresa, Frank Robinson, bem como o primeiro gráfico que adorna sua famosa garrafa de vidro, até o design final adotado, em 1916.

A receita desta famosa bebida é secretamente mantida. Símbolo do americanismo, Coca-Cola rapidamente se torna a bebida mais consumida em todo o mundo e a história do grupo vem em torno de uma diversificação de seus produtos. A fim de entender melhor os fatores de sucesso desta empresa, faremos um diagnóstico externo de seu ambiente através de uma análise Pestel. De fato, essa ferramenta possibilita a compreensão da influência e impacto do macroambiente de uma empresa.

Em 1941, quando a América entra na Segunda Guerra Mundial, a Coca-Cola está mobilizando e oferecendo uma garrafa para cada soldado pela modesta soma de 5 centavos. Isso contribuiu para sua ampla reputação. Hoje, a empresa Coca-Cola está presente em todo o mundo, nas diferentes políticas do país e, em particular, a saúde e as administrações de saúde podem ter um impacto na empresa.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Hoje, a bebida é engarrafada e comercializada em quase todos os países. A Coca-Cola analisou áreas com alto potencial, sejam países com economias desenvolvidas como países menos desenvolvidos. Em alguns países, o preço da coca tornou-se menor do que o da água, e a população consome diariamente.



## ANÁLISE SOCIOLÓGICA

Muitos jovens, para consumir esta bebida, se encontram em um grande número de momentos festivos (aniversários, noites etc.). De fato, as campanhas publicitárias ainda colocam a Coca-Cola em um ambiente inspirando alegria, otimismo, felicidade. No entanto, as pessoas estão cada vez mais interessadas nas nutrições e aspectos de saúde dos produtos que consomem. Outro, a Coca-Cola é conhecida por ser uma forte bebida de açúcar que pode cultivar os consumidores para se destacar. Versões sem açúcar ou 0 calorias podem remediar isso, mas os clientes também são mais informados sobre a composição do produto e potenciais riscos de adoçantes de saúde.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

A Coca-Cola conseguiu diversificar em segmentos de transportadores na coerência com as novas preocupações da população (reduzir o açúcar ou comprar garrafas de plástico). Com sua garrafa de vidro, a Coca-Cola conseguiu criar uma forte identidade, pois é reconhecível mesmo no escuro.

## ANÁLISE AMBIENTAL

A marca está bem ancorada em seu tempo e está interessada em desafios atuais. De fato, em uma ótica de desenvolvimento sustentável, a Coca-Cola assume compromissos para reduzir sua pegada de carbono e exibir um equilíbrio energético positivo. A marca estabeleceu o objetivo de reduzir o consumo de seus equipamentos refrigerados em 40%, até o final do ano 2020. Além disso, desde 2005, é um dos primeiros a ter informações claras sobre os valores energéticos de seus produtos e sua rastreabilidade.



## ANÁLISE LEGAL

As diferentes leis podem ter um impacto na Coca-Cola, mas seu poder em termos de relógio permite que ele antecipe qualquer possível mudança legislativa. A Coca-Cola arquivou uma patente não só em receita e nome, mas também na forma única de sua garrafa para garantir que os consumidores comprassem uma verdadeira Coca-Cola refrigerante e não uma falsificação.

## CONHECENDO A MÉTRICA NPS

O Net Promoter Score, ou NPS, é uma métrica criada por Fred Reichheld, nos EUA, com o objetivo de realizar a mensuração do grau de Lealdade dos Consumidores de qualquer tipo de empresa. Sua ampla utilização se deve à simplicidade, flexibilidade e confiabilidade da metodologia. Empresas de todos os tamanhos e corporações do mundo inteiro, que são referência em qualidade de produtos e atendimento, utilizam o modelo de pesquisa do Net Promoter Score para medir o quanto seus consumidores/clientes são leais à sua marca.

O NPS, como é geralmente chamado, foi apresentado em um artigo da Harvard Business Review, em 2003 (Revista da Universidade de Harvard – EUA). Após a publicação do artigo, o autor lançou duas edições do livro que hoje é considerado material indispensável para os gestores da metodologia (Revista da Universidade de Harvard – EUA – 2003).

O NPS pode ser utilizado por qualquer empresa, de qualquer porte ou ramo de atividade. Além disso, pode ser usado para medir a satisfação global com uma empresa ou a cada ponto de contato, aplicando o NPS Relacional (ou Top-Down) ou o NPS Transacional (ou Bottom-Up). Essa divisão possibilita uma melhor análise de toda a Experiência do Cliente, em aspectos específicos e aspectos gerais da empresa. O Net Promoter Score é, de fato, uma metodologia simples de ser compreendida e, com pouco tempo, é possível aplicá-la com eficiência em uma estratégia de CX, mesmo com uma equipe reduzida pensando em otimizar o trabalho.



A ideia do NPS é tornar o fluxo de pesquisa o mais simples possível para o cliente, obtendo, através da “Pergunta Definitiva”, os dados quantitativos da pesquisa e, com uma ou mais perguntas abertas, os pontos de destaque da experiência do cliente. É importante ter bom senso ao decidir a quantidade de perguntas adicionais, pois quanto mais perguntas, menos respostas e benefícios do Net Promoter Score se obtém. Entre todas as metodologias para pesquisa de satisfação do cliente, o NPS se destaca de diversas formas. Veja alguns dos principais motivos pelos quais um gestor deve optar por ela, que são: facilidade de uso, simplicidade para todos, agilidade nos feedbacks.

## CONSTRUINDO A PLATAFORMA PARA APLICAÇÃO DO NPS

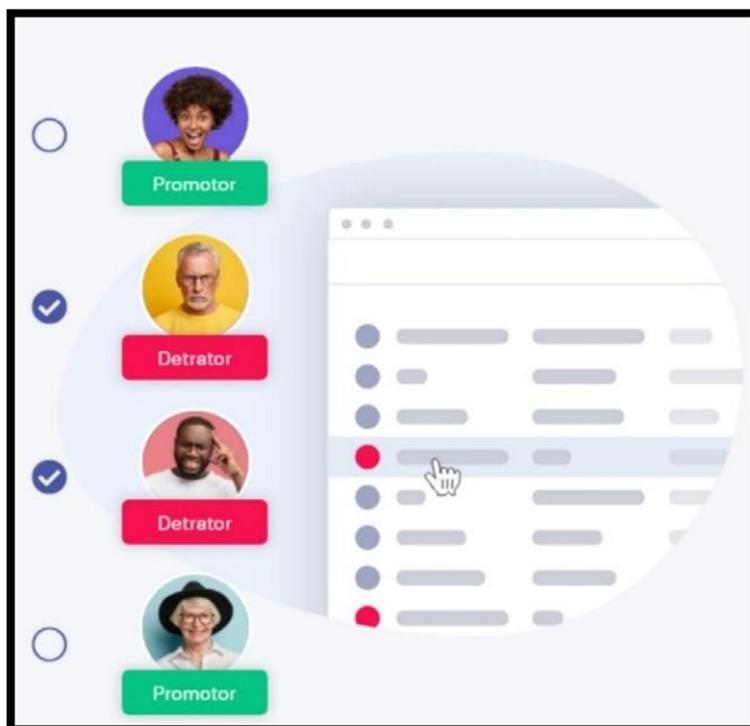
Para que serve o NPS? De maneira muito simples e de fácil interpretação, o Net Promoter System mostra em números o quanto seu cliente está satisfeito e o quão leal ele é à sua marca, o que pode trazer uma compreensão melhor do que ele deseja e onde ele pode melhorar.

O Net Promoter Score (NPS) é uma métrica usada para medir a lealdade e a satisfação dos clientes com relação a uma empresa. Essa métrica é calculada fazendo uma pergunta bem simples: “em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar este produto/ empresa para um amigo ou colega?” As pontuações agregadas ao NPS ajudam as empresas a melhorar o serviço, o suporte ao cliente e a entrega, por exemplo, para aumentar a fidelidade.

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria a nossa empresa a um amigo? Ao receber as respostas, você classifica os seus clientes em:

Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar nosso produto/ serviços para familiares ou amigos?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



## Detratores

Os clientes que dão notas entre 0 e 6 são chamados detratores. São pessoas que estão insatisfeitas, criticam a empresa e não comprariam novamente nela.

## Passivos

Há, ainda, os clientes passivos ou neutros que dão notas entre 6 e 8. Clientes esses que mudariam para outra marca facilmente, porque são clientes satisfeitos, mas não são leais.

## Promotores

Aqueles que dão notas 9 ou 10, são considerados promotores da marca. São pessoas que, além de serem leais à marca, ainda incentivam seus amigos/familiares a fazerem o mesmo. Os clientes promotores indicam novos clientes e potencializam o crescimento e lucro da empresa comprando mais ou permanecendo como clientes por mais tempo.

## APLICANDO O NPS

A The Coca-Cola Company é a maior fabricante mundial de refrigerantes, com 51% do mercado global. A marca registrada vermelha e branca da Coca-Cola é, provavelmente, o símbolo de marca mais conhecido no mundo. Com sede em Atlanta desde a sua fundação, a Coca-Cola produz dois dos três maiores refrigerantes do mundo.

O Net Promoter Score da Coca-Cola é 39, de acordo com a última fonte disponível (Business Insider, 2021).

Dados do formulário utilizado para a pesquisa do projeto:

Imagem 1

Questionário de satisfação do cliente - Coca cola

\* Indica uma pergunta obrigatória

1. Email\*

2. Em uma escala de 0 a 10, qual é a probabilidade de recomendar esta empresa a um amigo ou colega?

Marcar apenas uma oval.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

Imagem 2

3. Em uma escala de 0 a 10, como você vê a qualidade dos nossos produtos?\*

Marcar apenas uma oval.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

Imagem 3

5. Em uma escala de 0 a 10, o quanto você gosta dos produtos oferecidos?\*

Both presented and pre-read material

Marcar apenas uma oval.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

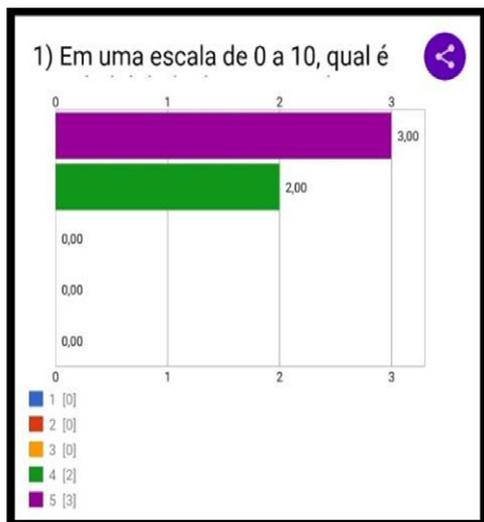
98

99

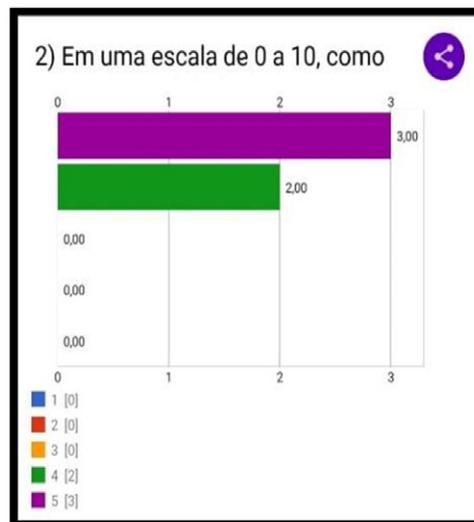
100

Dados dos gráficos utilizados:

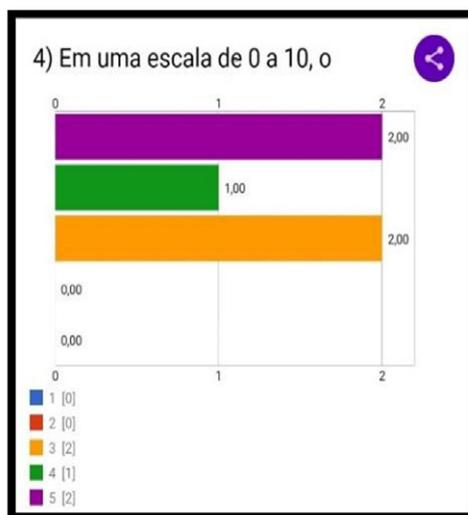
Quadro 1



Quadro 2



Quadro 3



Como podemos analisar nas imagens dos gráficos apresentados, foi feita uma mensuração através dos formulários do NPS da empresa Coca-Cola com o objetivo de medir a satisfação dos clientes. Através desses dados pode-se chegar a respostas para melhoria da empresa. Foram feitas as pesquisas com 10 clientes através do formulário que foi enviado via WhatsApp de firma *on-line*, que facilita esse contato da empresa com o cliente. Podemos dizer que 50% dos clientes que responderam ao questionário são Detratores, pois deram as notas entre 0 e 6, de acordo com o gráfico gerado pelo formulário, ou seja, são pes-



soas que estão insatisfeitas, criticam a empresa e não comprariam novamente nela. A empresa aplicou a pesquisa em uma base de 10 consumidores, sendo que 05 deixaram de responder, 05 pessoas deram as notas de 0 a 06 (detratores).

Cálculo utilizado para chegar ao resultado:

$$\text{Promotores} - \text{detratores} = 10 - 05 = 05$$

05/10 (total de indivíduos que responderam à pesquisa) = 0,5. Então, o NPS dessa organização corresponde a 50%.

Existem quatro zonas de classificação e esta empresa se encaixa na zona de qualidade, pois as empresas que registram NPS entre 50% e 74% são consideradas nesta zona de qualidade.

Com estes resultados, a empresa tem um feedback para ver os pontos que precisam ser melhorados facilitando, assim, a maneira de a empresa trabalhar para obter resultados satisfatórios e sucesso.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Além de trazer subsídios para analisar como está o relacionamento da empresa com os seus clientes, o NPS é muito útil para traçar um paralelo entre a realidade do negócio e os concorrentes.

O Net Promoter Score é uma metodologia que pode ser aplicada em qualquer empresa. É um processo que ajudará a empresa a buscar excelência em seu atendimento, tendo como objetivo reduzir os clientes insatisfeitos e manter os seus clientes fiéis cada vez mais satisfeitos. Apesar de gerar resultados em médio e longo prazos, o NPS é um ótimo ponto de partida justamente por sua simplicidade. Após a análise dos resultados, o trabalho real é agir sobre os feedbacks coletados, para começar a melhorar sua organização e desenvolver as ações necessárias para aumentar o NPS.

As dificuldades encontradas para a realização deste projeto foram o material de pesquisa e as coletas de dados. Foi encontrada uma variedade de conteúdos, na grande maioria, em sites e blogs que, muitas vezes, têm diferentes abordagens e conceitos, dificultando o entendimento do tema. Porém, consegui chegar a conclusões e resultados satisfatórios.



Por fim, destacamos que a intenção deste artigo foi repassar alguns conceitos básicos para despertar um interesse genuíno daqueles que nunca ouviram falar ou não aplicavam essa metodologia no seu dia a dia.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Binds.co** - 2021 – binds.co CNPJ 23.621.217/0001-14 R. Dr. Alfredo de Castro,200 – Cj. 303 e 304 – CEP 01155-060 – Barra Funda – SP.

**Blog atendare** - 2023 – COPYRIGHT © ATENDARE SISTEMAS E SERVIÇOS PARA INTERNET LTDA. – TODOS OS DIREITOS RESERVADOS – 2023.

Atendare Sistemas e Serviços para Internet Ltda.

<https://atendare.com/br/blog/conteudos-crm-vendas/relacionamento-com-o-cliente/nps-net-promoter-score-entenda-o-que-e-e-como-implementar>. Acesso em: 10/06/23.

**Blog rockcontent** – <https://rockcontent.com/br/blog/> Acesso em: 05/06/23.

**Blog Lumis** – <https://www.lumis.com.br/a-lumis/blog/-import%C3%A2ncia-do-NPS-.htm> Acesso em: 29/05/23.

Aluno: Marcelo Beque da Rosa  
Curso: Tecnologia em Gestão Pública  
Projeto: Manual de Oslo  
Empresa: Confeitaria Santo Sabor  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Gislaíne de F.B.M. Evangelista



## INTRODUÇÃO

O Manual de Oslo define os tipos de inovação: produto, processo, marketing e organizacional.

Essa definição é utilizada em todos os países que estão na OCDE e que atuam com políticas públicas, e esse tema pode classificar as inovações por tipos e ajudar no entendimento dos negócios.

O Manual Oslo é a mais importante fonte internacional de orientação de dados sobre atividades inovativas da indústria. Identifica parâmetros para avaliar a escala das atividades de inovação, as características das empresas inovadoras e os fatores internos e sistêmicos que podem influenciar a inovação.

Tais métodos podem envolver mudanças no equipamento ou na organização da produção, ou uma combinação dessas mudanças, e pode derivar do uso de novo conhecimento, os métodos podem ter por objetivo produzir ou entregar produtos tecnologicamente novos ou aprimorados, que não possam ser produzidos ou entregues com os métodos convencionais de produção, ou pretender aumentar a produção ou eficiência na entrega de produtos existentes (Manual OSLO p. 56).

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida foi a Confeitaria Santo Sabor, fundada no ano de 2020, no município de Poá - SP.

Tem como proprietário o Sr. Bruno Soares Lima, confeito formado na escola Senai e Senac, no ano de 2019, voltada para comércio de doces e salgados para festas. Atualmente, atende em sua própria residência, mas já teve um projeto para conseguir montar sua estrutura em um salão maior.

O Sr. Bruno tem como filosofia a seguinte frase:  
“Confeitar é só um jeito diferente de amar”

Figura 1- Bolo Piscininha



Fonte: o autor

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PRODUTO OU SERVIÇO

Com o avanço tecnológico, os empreendedores conseguem aumentar seu leque de clientes, não só essa tecnologia usada para o aumento de vendas, mas também traz muitas vantagens para dentro da linha de produção, uma imensa ajuda na produção de seus doces foi a conquista da panela mexedora para produzir seus cremes e recheios e o aumento de tráfego pago nas redes sociais.

A sugestão oferecida foi adquirir um cardápio *on-line* juntamente com um cadastro para que seus clientes consigam fazer compras *on-line* (Ifood, Rappi, 99 Food).

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO DE PROCESSO

Grande inovação dentro do mundo da confeitaria, hoje, é a facilidade na produção de bolos e salgados, aumenta a sua produtividade, mas não esquecendo de manter as origens de sabor do bolo caseiro. Dentro desse processo foram feitas algumas modificações após realização de pequenos feedbacks dos próprios clientes e, com isso, conseguiu modificar esse processo de fabricação, ofertando produtos, como bolos individuais, kit festa, minibolo, slice cake etc. Antigamente, era tudo produzido artesanalmente, hoje, com o avanço tecnológico já existem máquinas que conseguem produzir um bolo quase totalmente, mas nada se compara com toque final de um confeitoiro, afirma Sr. Bruno, tem como, por exemplo, a panela mexedora para fazer cremes e coberturas.

Figura 2 - Panela mexedora



Fonte: Confeitaria Santo Sabor.

Foi sugerido para Sr. Bruno a possível compra de uma máquina modeladora de salgados para aumentar sua produção.

Bruno sempre gostou de doces e sempre fazia os doces das festas da família, foi quando decidiu se profissionalizar e desenvolver suas próprias receitas. Os doces produzidos em sua confeitaria agrada a todos, produzem desde um simples brigadeiro a uma festa completa.

Hoje, a confeitaria Santo Sabor está localizada no município de Poá, em um salão comercial de 60 m<sup>2</sup>, além dos doces, oferece vários tipos de salgados e conta com uma cafeteria.

Figura 3 Confeitaria Santo Sabor



Fonte: Confeitaria Santo Sabor, 2022.

Não existe um perfil certo para confeitaria, como diz seu Sr. Bruno, aqui atendemos a todos que queiram adoçar a vida. Uma confeitaria que tem bem definida a sua filosofia de trabalho e a coloca em prática, conquista a confiança do cliente e o apoio dos funcionários, isso se reflete em todas as áreas de atuação do negócio. Hoje, a confeitaria conta com o total de 14 colaboradores a empresa, além de atender a todas as empresas de delivery, ela também conta com seu próprio serviço de entrega. Além disso, o Sr. Bruno está desenvolvendo um plano de ação para poder ofertar cursos na área de confeitaria fina. Quais palavras-chave vêm à sua mente quando você pensa em Confeitaria e docerias, como Sodiê, Carole Crema, Confeitaria Dama, entre outras? A maioria sempre busca inovar nos sabores com doces e produtos e um excelente serviço são sinônimos dessas empresas.

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL

Dentro da estrutura organizacional em seu empreendimento, o Sr. Bruno tem como dificuldade o espaço interno, pois, como dito, toda sua produção é feita em sua residência. Mesmo diante de toda essa dificuldade, ele consegue deixar tudo organizado sempre verificando prazos de validade e acomodações de seus produtos.



Dentro dessa etapa, foi sugerido para Sr. Bruno elaborar uma planilha com entrada de produtos perecíveis e, se possível, adquirir um armário de inox para guardar melhor os produtos secos e embalagens descartáveis.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje vemos que o povo brasileiro tem no sangue o empreendedorismo, pude verificar nessas poucas horas que com força, qualidade, determinação tudo é possível.

Dentro das etapas do projeto podemos verificar que sempre cabe alguma alternativa para poder colocar em prática, e ajudar para quem está começando ou para aquela empresa que já tem seu lugar ao sol, hoje com o avanço tecnológico, de processos e serviços tudo pode melhorar para ambos os lados.

## REFERÊNCIAS

**MANUAL DE OSLO** Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica. Disponível em: < [http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em 20/10/2021.

Aluno: Márcio Santos de Paula  
Curso: Ciências Contábeis  
Projeto: Métrica NPS  
Empresa: Coruja utilidades e presentes  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A aplicação da métrica NPS é de grande importância para o comércio, ela ajuda a alavancar o comércio escutando os próprios clientes que são a vida do comércio, pois sem eles ele não funciona, em um período curto foi aplicado o projeto, com perguntas relativas ao comércio, através de auto escolha com pontuação para ver a satisfação dos clientes.

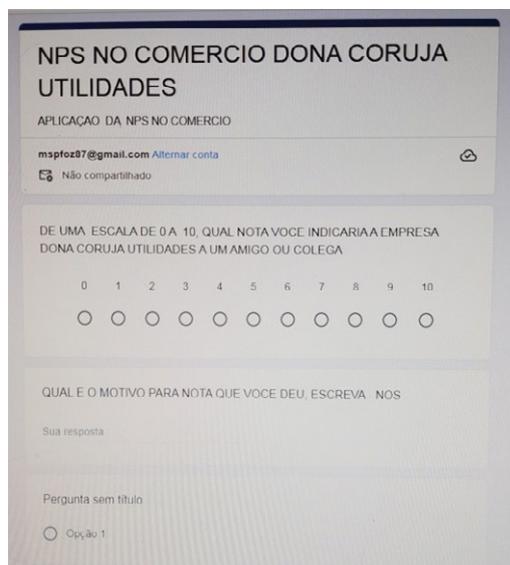
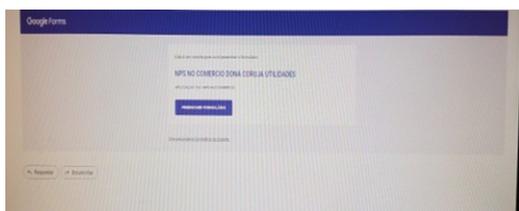
## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa por mim escolhida para esse projeto organizacional foi a empresa Coruja utilidades e presentes, uma empresa de porte pequeno, uma sala comercial pequena, proprietários animados, cheio de vigor acreditando na comunidade onde moram. Em conversa com o proprietário descobrimos que a empresa tem quase 10 anos e eles, há muito tempo, são empreendedores. Começaram a vender produtos procedentes do Paraguai onde conseguiam um preço bem baixo para obter a mercadoria. Localizado em um bairro humilde, eles acreditam na vizinhança, por isso, vendem produtos com valores acessíveis. Eles acreditam que o comércio deles pode expandir, pois a concorrência se encontra bem distante dali.

## CONHECENDO A MÉTRICA NPS

A ferramenta NPS mostra a importância da valorização do comércio, destacando a devida realidade do seu valor. Com a aplicação na empresa vai esclarecer e, também, demonstrar, às vezes, a fragilidade não vista pelo proprietário que vai, então, pensar diferente em alguns aspectos de mudança ou até mesmo na qualidade dos produtos.

# CONSTRUINDO A PLATAFORMA PARA APLICAÇÃO DO NPS

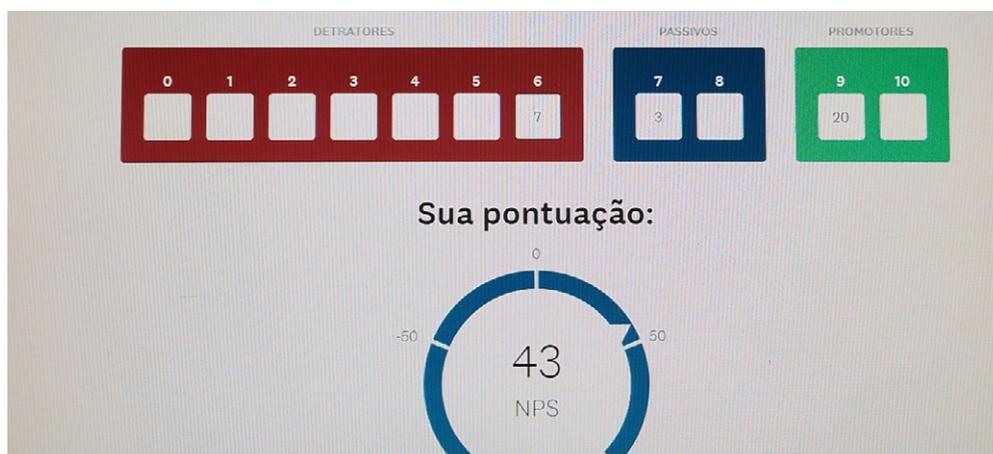


Através de aplicativos, consegui elaborar um material de pesquisa com perguntas. A pesquisa aplicada trouxe perguntas rotineiras e de grande frequência.

## APLICANDO O NPS

Entre 30 pessoas pesquisadas, houve um grande índice de pessoas que deram nota 9.

Das 30 pessoas, 20 deram 9, 3 deram 7 e 7 deram 6, fechando um total de 30 pessoas pesquisadas.





Verificando o resultado entre promotores e detratores é verificável que a empresa está passando por fase de aperfeiçoamento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a aplicação da NPS, eu observei a grande diferença entre a aceitação dos proprietários vendo algo positivo para seu comércio, o contato com a comunicação ajuda a esclarecer dúvidas e até a aumentar a visão de futuro almejando a expansão do lugar. Até eu mesmo que não tenho comércio e vendo os resultados, já me inspirei depois desse projeto aplicado.

## REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, E. A.; SANGUINETO, A. L.; SANTOS, J. M. L. **O net promoter score (NPS) como forma de mensurar a satisfação dos clientes: o caso Viana & Moura construções.** Disponível em: <<https://interfaces-desaberes.fafica-pe.edu.br/index.php/import1/article/view/527>>. Acesso em: 20/10/2022.

**Aluno:** Mário Dimas Fagundes de Castro  
**Curso:** Tecnologia em Gestão Pública  
**Projeto:** Análise PESTEL  
**Empresa:** Peixes Espraiado  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A análise PESTEL examina fatores externos que influenciam uma empresa, identificando ameaças e oportunidades para aprimorar a visão do negócio. Este trabalho contempla a empresa Peixes Espraiado, atuante na piscicultura, com foco na engorda, abate de peixes e venda direta ao consumidor. O proprietário, Sr. Mário Dimas Fagundes de Castro, foi o entrevistado. As informações foram coletadas em duas etapas: de 15 de outubro a 15 de novembro de 2022 e de 5 de maio a 1º de junho de 2023.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA, SETOR E RAMO DE ATUAÇÃO

**Nome do Empreendimento:** Peixes Espraiado

**Ramo de Atividade:** Piscicultura

A Peixes Espraiado, fundada há três anos, cria peixes em tanques escavados, com foco em tilápias, além de espécies como matrinxã e tambacu. Os tanques, construídos há 20 anos para lazer, foram reaproveitados para viabilizar o negócio. O principal mercado é o consumidor final, com planos de expansão para restaurantes e mercados locais. Localizada em Santana do Garambéu (MG), a empresa está em processo de regularização ambiental.



## ANÁLISE POLÍTICA

A análise política avalia os cenários Federal, Estadual e Municipal e suas implicações no negócio. Recentemente, o Brasil enfrentou pandemia, guerra e eleições, com o novo governo prometendo continuidade nos incentivos a pequenos empreendedores, como crédito e redução de burocracia.

Políticas para a piscicultura incluem o Decreto 10.576/2020, que desburocratiza o uso de águas da União, e parcerias para produção de tilápias. Apesar de avanços, a corrupção ainda preocupa, podendo afetar parcerias internacionais e políticas internas.

Em Minas Gerais, a reeleição do governador mantém apoio técnico da EMATER e melhorias em infraestrutura, como estradas. O Serviço de Inspeção Municipal (S.I.M.) incentiva a regularização de pequenos produtores, permitindo a comercialização regional. No entanto, o futuro do S.I.M. será decidido nas próximas eleições municipais, impactando negócios locais.

A Peixes Espreado investiu R\$ 70.000,00 nos últimos dois anos em infraestrutura, visando aumentar a produção, mas incertezas políticas podem afetar projeções futuras.

## ANÁLISE ECONÔMICA

A recuperação econômica pós-pandemia do Brasil tem gerado crescimento do PIB, deflação e aumento do emprego. Contudo, incertezas com o novo governo e valorização do dólar afetam custos de insumos, como ração para peixes.

A inflação em alta reduz o consumo familiar e encarece investimentos. A guerra Rússia-Ucrânia também impactou a economia, principalmente pela restrição de fertilizantes e diesel, essenciais para a produção.

Na região da empresa, a falta de mão de obra é um desafio, levando a Peixes Espreado a planejar a contratação de um colaborador e o suporte de um veterinário. Esses planos podem ser ajustados conforme o cenário econômico.



A globalização mantém a economia nacional vulnerável a crises internacionais, como visto na pandemia e na guerra. Apesar disso, parcerias comerciais ajudaram o Brasil a superar desafios, possibilitando avanços no setor produtivo e na economia como um todo.

## ANÁLISE SOCIAL

A análise social examina fatores culturais e demográficos que influenciam a empresa. O município de Santana do Garambéu (MG), conforme o IBGE, tinha 2.494 habitantes em 2010. A população é majoritariamente composta por pessoas acima de 30 anos, já que os jovens migram para cidades maiores em busca de oportunidades.

A empresa Peixes Espreado atende, sobretudo, consumidores com mais de 40 anos, atraídos pelos produtos de carne de peixe, ricos em proteínas, iodo, cálcio, fósforo e ômega 3. Esses nutrientes, aliados ao sabor, conquistam diferentes faixas etárias, sendo os produtos consumidos por famílias inteiras.

O consumo de alimentos saudáveis e menos industrializados é uma tendência crescente. Jovens e famílias buscam produtos nutritivos, e a carne de peixe atende essa demanda. A empresa pretende ampliar sua atuação, lançando campanhas nas redes sociais para atrair o público jovem.

Embora tendências como entregas por aplicativos e trabalho online estejam em alta, elas não impactam diretamente a empresa, que opera com produção e abate locais. Fatores religiosos também não interferem nesse mercado, e o vegetarianismo representa uma minoria que não afeta significativamente a demanda.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

A tecnologia é vital para a competitividade empresarial. A Peixes Espreado, em fase de modernização, utiliza planilhas para gestão, mas planeja adquirir um software para aprimorar o controle contábil, de estoque e financeiro.



Na produção, embora existam máquinas para filetagem e embalagem, o processo ainda é artesanal devido à escala limitada. Contudo, com a expansão prevista, esses equipamentos se tornarão essenciais. A empresa já utiliza aeradores e medidores de pH para a qualidade da água e considera implementar vacinas em peixes juvenis para prevenir doenças. A divulgação é outro foco de inovação. Apesar de ainda não realizar campanhas, a empresa planeja usar redes sociais para promover seus produtos assim que a produção aumentar. Em médio prazo, pretende instalar câmeras para monitorar tanques e implementar alimentadores automáticos.

O setor de piscicultura segue inovando em qualidade de água, rações e genética de peixes. Recentemente, a empresa lançou subprodutos como linguiça e pururuca de tilápia, otimizando o uso de materiais. Parcerias com entidades como SEBRAE e EMATER facilitam o acesso a tecnologias e conhecimento. O diferencial competitivo está na busca constante por inovações.

## ANÁLISE ECOLÓGICA

A atuação da Peixes Espreado depende diretamente dos recursos naturais, sobretudo a água, usada na engorda e abate dos peixes. A empresa adota práticas para mitigar impactos ambientais, como cercar nascentes, construir barragens contra enxurradas e utilizar rodas d'água para reduzir o consumo de energia elétrica.

Reservas legais foram estabelecidas para preservação ambiental, garantindo a proteção de áreas ao redor das nascentes. Para evitar prejuízos causados por animais silvestres, como lontras, tanques foram cercados, promovendo convivência sustentável.

No setor de abate, resíduos são aproveitados: peles viram pururuca, e carne de costelas se transforma em linguiça. Outros materiais orgânicos são utilizados como adubo. Essas ações seguem a tendência de consumo consciente, oferecendo produtos naturais que respeitam o meio ambiente.

A preservação das reservas e o compromisso com práticas sustentáveis são pilares para a continuidade das atividades da empresa, que busca constantemente soluções para minimizar seus impactos ambientais.

A análise legal visa compreender as normas vigentes que impactam a empresa em estudo, considerando aspectos ambientais, trabalhistas, comerciais, entre outros.

No caso da Peixes Espraiado, a legislação ambiental é o foco principal, já que a empresa atua na piscicultura. Interpretar e aplicar as normas brasileiras pode ser desafiador devido à quantidade de leis, artigos, siglas e interpretações complexas. No âmbito ambiental, essa dificuldade se agrava com decretos, portarias e a atuação de diversos órgãos reguladores

Neste estudo, destacam-se as principais legislações aplicáveis:

Lei nº 12.651/2012 (Código Florestal): Define as Áreas de Preservação Permanente (APP), exigindo 30 metros de preservação em margens de cursos d'água com menos de 10 metros de largura. Para a Peixes Espraiado, tanques escavados há mais de 20 anos nessas áreas podem ser regularizados, conforme análise de profissionais ambientais.

Lei nº 9.433/1997 (Lei das Águas): Exige outorga para o uso de recursos hídricos, essencial para o empreendimento.

**Comercialização de Produtos:** Como produtos de origem animal, é necessário cumprir normas de órgãos como o IMA em Minas Gerais ou a Vigilância Sanitária municipal. No caso de Santana do Garambéu-MG, o Serviço de Inspeção Municipal (SIM) emite certificação que substitui outras autorizações. A empresa já investiu em um abatedouro e trabalha para obter o selo SIM, ampliando suas vendas.

Além disso, são exigidos o registro na Receita Federal e alvará de funcionamento municipal. Caso a empresa busque expandir nacionalmente, novas autorizações serão necessárias.

Por ser uma empresa familiar em implementação, a legislação trabalhista ainda não se aplica, pois não há funcionários registrados. Já os produtos devem seguir o Código de Defesa do Consumidor, atendendo às normas de rotulagem e proteção ao consumidor final.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise PESTEL permite uma visão mais ampla do cenário atual, considerando mudanças políticas, econômicas, socioculturais, tecnológicas, ecológicas e legais. Essas reflexões ajudam a empresa a planejar ações futuras com maior segurança e a mitigar riscos.

Como proprietário, com metas de expansão, contratação de colaboradores e aumento de produção, essa análise orienta decisões estratégicas e reforça a segurança nas ações a serem tomadas.

Recentes ações governamentais, como a proposta do Arcabouço Fiscal e ajustes na economia, têm gerado dúvidas sobre seus impactos. A redução do preço do barril de petróleo no mercado global, por exemplo, beneficia a economia nacional, mas ainda há desafios na construção de confiança com investidores e parceiros.

A elaboração deste trabalho demonstrou como os fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais interferem no desenvolvimento empresarial. Certamente, essa experiência contribuirá para tornar a Peixes Espreado mais competitiva e preparada para os desafios do mercado.

## REFERÊNCIAS

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/santana-do-garambeu/pesquisa/23/25888?detalhes=true>>. Acesso em: 14/11/2022.

Planalto Casa Civil. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/l12651.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12651.htm)>. Acesso em: 25/05/2023.

**Aluno:** Marcela Pelin Pontes de Oliveira  
**Curso:** Ciências Contábeis  
**Projeto:** Análise PESTEL  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

PESTEL é um acrônimo que representa uma ferramenta de análise utilizada para entender e avaliar o ambiente externo no qual uma organização opera. Cada letra do acrônimo refere-se a um conjunto específico de fatores que influenciam o contexto em que uma empresa, setor ou projeto está inserido, sendo: - Political (Políticos); - Economic (Econômicos); - Social (Sociais); - Technological (Tecnológicos); - Environmental (Ecológicos/Ambientais); - Legal (Legais).

O projeto foi desenvolvido na empresa Contábil Mirai de Marília, que atua no setor de serviços contábeis e assessoria empresarial, com mais de 15 anos de experiência no mercado, com sede na cidade de Marília/SP, atende uma ampla gama de clientes, incluindo empresas de pequeno e médio porte, além de empreendedores individuais e autônomos, atuando em diversos setores, como: tecnologia, saúde, comércio, educação, serviços em geral e muitos outros.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise Pestel em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O Objetivo da Análise Pestel é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação.



## MATERIAIS E MÉTODOS

Os métodos utilizados para desenvolver o Projeto foram basicamente entrevistas e análise de documentos.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

**P:** Para manter a eficácia e conformidade, é crucial, no aspecto político, compreender e se adaptar tanto às leis atuais quanto às possíveis mudanças futuras. Ex.: Alterações em taxas e impostos.

**E:** Análise econômica detalhada capacita o escritório de contabilidade a antecipar necessidades dos clientes e tomar decisões estratégicas informadas. Ex.: Inflação.

**S:** Uma análise social aprofundada capacita o escritório de contabilidade a antecipar as mudanças nas demandas dos clientes e ajustar estratégias para garantir o sucesso em longo prazo. Ex.: Mudanças na forma de trabalho (remoto).

**T:** A análise tecnológica é crucial para o escritório de contabilidade, permitindo otimização de operações, oferta de serviços avançados e seguros, mantendo a competitividade e relevância no setor. Ex.: AI.

**E:** Análise ambiental permite ao escritório de contabilidade adaptar serviços e oferecer orientações estratégicas em linha com a crescente importância da sustentabilidade nos negócios. Ex.: Sustentabilidade.

**L:** Análise legal no escritório de contabilidade: cumprimento de leis, minimização de riscos e suporte estratégico para garantir a integridade dos serviços. Ex.: Normas e padrões contábeis.



## CONCLUSÃO

A compreensão aprofundada desses fatores é essencial para a formulação de estratégias que sejam não apenas reativas, mas também proativas diante de um ambiente de negócios em constante evolução. Ao analisar cada componente do PESTEL, buscamos identificar não apenas as ameaças potenciais, mas também as oportunidades emergentes que podem ser capitalizadas para o benefício da organização, sendo assim, este relatório busca não apenas delinear os fatores externos, mas também oferecer insights acionáveis para orientar as decisões estratégicas e as adaptações necessárias para um posicionamento sólido e uma resposta eficaz às mudanças do ambiente externo.

## REFERÊNCIAS

ROHR, Rebeca. **Análise Pestel:** o que é, por que usar e como fazer, | 22 de junho de 2023. Disponível em: <https://mereo.com/blog/analise-pestel/>

**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.** Como montar um relatório PESTEL. ChatGPT, nov. 2023. Disponível em: <https://chat.openai.com/>. Acesso em: 24 junho 2023.



## INTRODUÇÃO

Ao se falar em gestão estratégica, precisa se falar essencialmente em análise das variáveis que podem tornar a empresa mais competitiva e, também, do posicionamento estratégico escolhido pela empresa dentro do mercado. Para se conseguir bons resultados, é necessária a adoção de ferramentas que permitam subsidiar a tomada de decisão após a análise dos dados.

Nesse sentido, foi escolhida a ferramenta de análise PESTEL, que consiste em um modelo analítico cuja principal função é proporcionar uma visão macro da empresa, partindo do pressuposto de que fatores externos, como cenário econômico e social, são responsáveis por impactos importantes nas operações corporativas.

A lógica utilizada aqui é a de se decompor estes fatores em tópicos e, ao elencar cada um desses fatores, obter resultados que sejam capazes de inferir até que ponto eles podem refletir no negócio. Disso decorre o entendimento de quais fatores externos são relevantes para essa análise. PESTEL é um acrônimo dos termos Política (P), Economia (E), Social (S), Tecnologia (T), Ambiente ou *environment* (E) e Legal (L). No estudo apresentado, dadas as características do negócio, os fatores relevantes para análise são: Política, Economia, Social e Legal. Sendo a Tecnologia utilizada de maneira apenas administrativa e não como um ponto forte do negócio, já o Meio Ambiente, enquanto análise de vantagem competitiva ou posicionamento de mercado, não se enquadra ao objeto do negócio.



## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Sistema de Integração é uma microempresa, optante pelo SIMPLES, aberta como MEI, em 2011, atuando em outro segmento. Em agosto de 2021, após uma cisão de outra empresa que atuava em alguns segmentos relacionados à juventude, para a qual prestava consultoria, a empresa decidiu se reinventar e assumir a parte de gestão de estágios da empresa parceira, alterando sua atividade principal e, também, seu enquadramento tributário.

Fundada por Carolline de Jesus, que é administradora de empresas e quando do reposicionamento do negócio, contou com a participação de dois sócios na nova empreitada. Atualmente, a sede da empresa fica no centro da cidade de Uberlândia e seu escritório funciona junto com uma escola de cursos preparatórios para o mercado de trabalho. Tal decisão de funcionamento foi um dos legados da empresa da qual o negócio herdou sua atividade principal e foi adotada como estratégia de mercado como vantagem competitiva.

Sendo uma empresa de serviços, sua atuação é junto ao mercado empresarial, em maioria expressiva, empresas de porte pequeno, ao intermediar contratos de estágio com foco em ensino médio, que ainda é um nicho de mercado subexplorado, como desdobramento, atua junto à sociedade ao possibilitar oportunidades de ingresso ao mercado de trabalho para os mais jovens e que ainda não possuem experiência profissional ou mesmo um plano de carreira traçado. Nesse sentido, tem um forte compromisso com a responsabilidade social, ao descortinar caminhos, muitas vezes, intangíveis para um público, muitas vezes, sem acesso a oportunidades e carentes de amparo legal.

## ANÁLISE POLÍTICA

Num cenário conturbado, com um contexto de eleições majoritárias bastante polarizadas, que culminou com o retorno à presidência do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, após os anos bastante turbulentos do governo de Jair Bolsonaro, impulsionados por uma crise política sem precedentes, devido aos constantes atritos da presidência com os outros poderes, ataques à democracia e ao Estado Democrático de



Direito, somados à uma política econômica incapaz de colocar o país no rumo do crescimento econômico, o que se desdobrou no retorno da inflação a patamares maiores do que os vistos nos últimos 20 anos, corrosão do poder de compra do trabalhador, regresso do país no mapa da fome, políticas sociais desesperadas e incapazes de alcançar aqueles a quem elas se destinam, soma-se a isso uma crise sanitária sem precedentes, cujas causas têm relação com a pandemia de COVID-19, ainda não controlada por completo e que tem tido impactos na saúde, economia, educação de forma mais gritante, mas se estende por todos os setores da sociedade.

Dado o panorama político atual, tem-se que o relatório da comissão de transição, entregue recentemente, que aponta indícios de um desvio bilionário de verbas públicas e as últimas decisões do STF, quais sejam: excluir os gastos do Bolsa Família, programa social de transferência de renda, cujo objetivo é oferecer recursos suficientes para subsidiar minimamente as despesas mais básicas de uma família e a caracterização de inconstitucionalidade do batizado orçamento secreto, que o governo dos últimos anos utilizou para justificar gastos não previstos no orçamento ou que ainda extrapolassem o mesmo, de maneira a burlar, numa primeira interpretação, a lei de responsabilidade fiscal; causou grande alvoroço nos três poderes nas últimas horas.

Desta forma, estamos diante de um momento totalmente novo, ainda que haja parâmetro de comparação, tendo em vista que o presidente, a partir de 1º de janeiro de 2023, já é velho conhecido dos brasileiros, porém, o momento é inédito, não só o Brasil, como o mundo passa por uma crise política sem precedentes desde o final da Segunda Grande Guerra.

Não há como prever quais os desdobramentos dos últimos acontecimentos, nesse diapasão, são importantes ressaltar que após o pleito, houve um movimento, tido pelos maiores especialistas do país e do mundo, como antidemocrático, fascista e negacionista, no qual os apoiadores de Jair Bolsonaro foram às ruas, acamparam nas portas de quartéis, fizeram cerco em rodovias, contestando os resultados das eleições, acusando a Justiça Eleitoral de fraude e pedindo intervenção militar.

Como reação, o STF expediu diversos mandados de prisão, multou os que foram reconhecidos como coordenadores do movimento em dezenas de milhares de reais e está investigando se há alguma relação destes com algum partido político.



Há, ainda, uma grande especulação sobre o posicionamento do presidente derrotado Jair Bolsonaro, que após a derrota nas urnas, deixou de se pronunciar tanto nos canais oficiais como nas redes sociais, não se posicionou de maneira contundente junto a seus apoiadores. Tal silêncio intriga os especialistas e tornam toda a mistura deste caldeirão ainda mais volátil, sendo que até seus apoiadores já o veem acovardado e tentam inferir se o silêncio tem algo a ver com algum receio de punição.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Um dos principais indicadores econômicos mundiais é o PIB “O PIB é a soma de todos os bens e serviços finais produzidos por um país, estado ou cidade, geralmente, em um ano. Todos os países calculam o seu PIB nas suas respectivas moedas” (IBGE, 2022).

A despeito de toda a turbulência do cenário político, no terceiro trimestre de 2022, o PIB, acumulado nos últimos 4 trimestres, teve um crescimento modesto de 3,0%. Este crescimento, segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, se deve à reabertura das cidades e ao retorno das atividades de todos os setores da economia, bastante prejudicados com o fechamento, nos anos de 2020 e 2021, em virtude da pandemia.

Um dos principais motivos para que acontecesse a situação foi a pandemia já que durante a crise da Covid-19 os investidores decidiram abandonar o investimento das moedas latino-americanas escolhendo os Estados Unidos.

No que se refere à desvalorização monetária, o percentual do Brasil equivalente a 52%, sendo de 57% para Colômbia, 30% para o Peru. Atualmente, R\$100 corresponde a cerca de 19 dólares, veja o que diz a colunista Lígia Arruda:

A nota de R\$ 100 era a de maior denominação quando o real foi lançado, em julho, de 1994. Desde então, perdeu 86,09% de seu poder de compra. Isso quer dizer que, descontada a inflação, a nota de R\$ 100 compra, hoje, o mesmo que seria possível comprar, há 28 anos, com apenas R\$ 13,91 (ARRUDA, 2022).



Em consequência, a bolsa de valores tem sofrido muito com os humores do mercado, que está com uma volatilidade ainda maior que o usual e tem apresentado quedas significativas desde o início do período eleitoral. O que impacta diretamente na renda dos trabalhadores, que apesar da aparente estabilidade, sofre com os impactos da inflação, perda no poder real de compra e dificuldade para conseguir linha de créditos, soma-se a este fato, uma elevação contínua da taxa de desemprego, baixa qualificação da mão de obra o que impede a contratação de grande parcela da população ou culmina em subemprego, sem se deixar de mencionar que os últimos dois governos reduziram as garantias trabalhistas, com isso, muitos trabalhadores estão preferindo ficar na informalidade, pois percebem que, dessa forma, conseguem ter uma melhor qualidade de vida, o que fomenta o processo de precarização do trabalho.

Há uma corrente de pensamento otimista, que prevê uma melhoria contínua, após a virada do ano, tendo em vista o sucesso econômico obtido pelo presidente diplomado em suas gestões anteriores, o fortalecimento da moeda frente ao dólar, ampliação nos postos de trabalho e crescimento econômico lastreado por desenvolvimento social. De outro lado, estão os pessimistas, que insistem em analisar o cenário econômico com base nas premissas de que o capitalismo não reage bem à regulação econômica imposta por um governo com foco em bases sociais e apela para alegações de uma corrupção gigantesca que foi atribuída ao presidente Lula, mas cujo processo foi encerrado, por falta de provas e parcialidade dos juízes que, mais tarde, comprovaram que naquela feita já eram aliados dos políticos adversários que deflagaram toda essa ação.

## ANÁLISE SOCIAL

Ao se falar em análise social, o primeiro passo é se contextualizar alguns pontos importantes, o primeiro deles é em relação à pirâmide etária brasileira, que segundo o IBGE, fornece informações importantes sobre natalidade, idade média da população, longevidade, entre outros, e nos permite inferir as mais diversas análises, desde o perfil populacional até condições socioeconômicas de determinada região.



## ANÁLISE TECNOLÓGICA

A tecnologia é parte essencial no bom funcionamento dos negócios na atualidade. Entende-se que é um diferencial competitivo, capaz de alavancar os negócios ou, em casos opostos, relegar a operação ao fracasso. Partindo dessa premissa, ressalta-se que os fatores tecnológicos são um dos fatores mais importantes da análise Pestel.

Fatores tecnológicos não são apenas importantes na produção de produtos e serviços, mas também na sua distribuição. Estes fatores ajudam as empresas a explorar formas de comunicação mais envolventes e interação com seu público-alvo, podem afetar as operações da indústria e do mercado de forma favorável ou desfavorável. Refere-se a incentivos tecnológicos, nível de atividade de inovação, automação, pesquisa e desenvolvimento (P&D), mudança tecnológica e a quantidade de conhecimento tecnológico que um mercado possui (GUIA CORPORATIVO, 2020).

Tais fatores são capazes de influenciar nas decisões de ingressar ou não em determinados setores, lançar ou não lançar determinados produtos ou terceirizar atividades de produção no exterior, dentre outros. Quando se tem conhecimento sobre o que está acontecendo no mundo da tecnologia, pode-se impedir que sua empresa gaste muito dinheiro no desenvolvimento de uma tecnologia que se tornaria obsoleta muito em breve devido a alterações tecnológicas disruptivas em outros lugares, desenvolver produtos que sejam inovadores no mercado, se descortinar tendências e se antecipar às demandas que possam surgir.

## FATORES AMBIENTAIS

Os fatores ambientais são essenciais para analisar o PESTEL e pode ser considerado uma adição relativamente nova para as ferramentas analíticas macroeconômicas. No entanto, eles ganharam importância devido à preocupação crescente sobre o meio ambiente entre as massas. Os consumidores de hoje preferem comprar produtos de empresas cujos produtos e serviços são compatíveis com o ambiente e que são socialmente responsáveis.



Eles se tornaram ainda mais importantes devido à crescente escassez de matérias-primas, metas de poluição e metas de carbono estabelecidas pelos governos.

Esses fatores incluem aspectos ecológicos e ambientais, como tempo, clima, compensações ambientais e mudanças climáticas que podem afetar especialmente setores, como turismo, agricultura e seguros. Além disso, a crescente conscientização sobre os possíveis impactos das mudanças climáticas está afetando o modo como as empresas operam e os produtos que oferecem.

Isso levou muitas empresas a se envolverem cada vez mais em práticas, como responsabilidade social corporativa (RSE) e sustentabilidade.

## ANÁLISE LEGAL

Do ponto de vista legal, os estágios precisam obedecer à Lei 11.788/2008, conhecida como a Lei de Estágio. A lei flexibiliza a contratação de jovens, desde que tenham acima de 16 anos, estejam cursando os anos finais do ensino fundamental ou acima. Ela define o estágio como o ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho que visa à preparação para o trabalho produtivo do estudante, ele integra o itinerário formativo do educando.

O estágio pode ser obrigatório, quando é pré-requisito para obtenção do diploma, ou não obrigatório, quando é uma atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória do curso.

Podem contratar estagiários as pessoas jurídicas de direito privado e os órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional de qualquer dos poderes da União, dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, também os profissionais liberais de nível superior, registrados em seus respectivos conselhos.

Em seu art. 1º a Lei define que podem ser estagiários estudantes frequentes no ensino regular, em instituições de ensino superior, educação profissional, ensino médio, educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.



O estágio não caracteriza vínculo de emprego de qualquer natureza, desde que observados os requisitos legais, não sendo devidos encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, conforme previsto nos arts. 3º e 15. Os requisitos estabelecidos no art. 3º, que devem ser observados na concessão do estágio são:

- I. Matrícula e frequência regular do educando;
- II. Celebração de termo de compromisso entre educando, parte concedente e a instituição de ensino; e,
- III. Compatibilidade entre as atividades desenvolvidas no estágio e as previstas no termo de compromisso (LEI 11.788, 2008).

O art. 4º estabelece que estágio também pode ser concedido a estudantes estrangeiros, desde que estejam regularmente matriculados e com visto de permanência com prazo compatível com o necessário para o desenvolvimento das atividades.

O art. 5º versa sobre os agentes de integração, tanto públicos como privados, sua atuação ocorre por opção das instituições de ensino e das partes concedentes, mediante condições acordadas em instrumento jurídico apropriado. O papel desses agentes é atuar como auxiliares no processo de aperfeiçoamento do estágio, identificando oportunidades, ajustando suas condições de realização, fazendo o acompanhamento administrativo, encaminhando negociação de seguros contra acidentes pessoais e cadastrando os estudantes, selecionar os locais de estágios e organizar o cadastro das concedentes das oportunidades de estágio, como previsto no art. 6º.

O agente de integração não pode cobrar dos estudantes nenhuma taxa a título de remuneração pelos serviços prestados. Bem como pode ser responsabilizado civilmente caso indicarem estagiários para atividades não compatíveis com a programação curricular do curso e se indicarem estagiários que estejam frequentando cursos em instituições de ensino para as quais não há previsão de estágio curricular.

A carga horária máxima que estes jovens podem trabalhar é de 30 horas semanais, mesmo os estagiários de nível superior. Com carga horária máxima diária de 06 horas por dia.



Em se tratando de estágio de nível superior, tanto o cronograma das atividades do estágio, como a atuação do estagiário, precisam estar necessariamente relacionados com a área de formação do educando, uma vez que o estágio é uma atividade essencialmente educacional, que visa colocar o jovem diante dos desafios do cotidiano da profissão e fornecer, além de experiência prática, aliada à teoria de sala de aula, a oportunidade de aprendizado junto àqueles que já têm a vivência, necessária para a execução de qualquer profissão.

Quando se fala em estágio de nível médio a situação é um pouco diferente, pois ao contrário de um curso superior, o aprendizado é difuso, não se concentrando em áreas específicas do conhecimento e nem mesmo em profissões que deverão ser seguidas pelo jovem, é nesse sentido que o estágio de nível médio é uma porta para o ingresso do estudante no mercado profissional

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje em dia, de acordo com os dados apresentados, o brasileiro nascido após 2020 tem a expectativa média de viver 76,7 anos, desde o início da série, em 1940, a expectativa média de vida aumentou 31,2 anos. O Brasil tem pouco mais de 213.496.500 habitantes, de acordo com as estimativas do instituto para 2022. Entre a realização e divulgação do último Censo Demográfico, que ocorreu no ano de 2010, até o atual momento, a população brasileira cresceu em aproximadamente 22,8 milhões de habitantes, estes dados serão confirmados após a divulgação do Censo Demográfico em curso.

Com base nestes dados, é possível observar que a taxa de natalidade tem se reduzido, ao passo que a expectativa de vida tem crescido, disso depreende-se que a tendência da pirâmide etária é de um equilíbrio entre as faixas etárias, o que aumenta a importância da inserção dos jovens no mercado de trabalho, além da estruturação de maneira mais sólida para se obter uma carreira mais longa.

À luz destes dados e, também, do observado no panorama da cidade de Uberlândia, percebe-se a relevância de ações direcionadas para o público-alvo, tanto pelo impacto social dessas ações, quanto pela oportunidade representada pelo desenvolvimento de negócios que visem este fortalecimento.



Faz-se necessário salientar que o setor de serviços foi o mais prejudicado pela pandemia de COVID-19, e que, a despeito de o país já estar em um período de crise econômica quando do fato, era justamente esse setor uma das molas propulsoras da economia brasileira.

A análise PESTEL do Sistema de Integração foi desenvolvida após visitas à empresa, reuniões com os sócios, trabalhos de campo nas empresas concedentes, participação nos processos de recrutamento, seleção, contratação e rescisão de contrato dos estagiários, de forma a permitir uma percepção real de todos os processos da empresa. Os proprietários, gentilmente, deram acesso a dados, metas, estratégias, enfim, todas as informações que pudessem ser úteis para a elaboração do presente relatório.

Considerando-se o segmento de atuação da empresa, infere-se que o cenário político influencia nas atividades e nos resultados obtidos, uma vez que para o setor de serviços, os humores políticos geram uma reação em cadeia que impacta diretamente na quantidade de empresas que têm ou não interesse em novas contratações, essa perspectiva tem forte relação com todos os próximos tópicos a serem analisados.

A análise econômica está diretamente ligada ao cenário político, os movimentos do mercado são capitaneados, ainda que sejam independentes, pelo que acontece na política. O mercado é quem dita se haverá ou não fluxo de capitais, se está na hora de novos investimentos, o capital circulando é o que movimentava a economia, e o comércio, o grande parceiro da empresa analisada, sofre com as repercussões destes movimentos. Ainda estamos enfrentando os desafios causados pela pandemia e, atualmente, enfrentamos também a incerteza de uma mudança total nas políticas econômicas que poderá ser implementada pelo novo governo, destarte, a desvalorização constante do real e as sucessivas quedas na bolsa oriunda da fuga de capitais, tornar o país alvo de uma desestabilização financeira que pode ser nefasta para as empresas do setor.

Nesta balança ainda pesam os fatores sociais, nos quais mais pessoas passaram para a condição de pobreza, o que de um lado, faz aumentar a necessidade de ocupação de todos os membros da família que já podem desenvolver alguma atividade remunerada e, de outro lado, reduz, consideravelmente, os gastos das famílias, aliado a este, tem-se, ainda, um aumento real na inflação acumulada, o que corrói o poder de compra do brasileiro e muda o setor onde os trabalhadores escolhem, ou precisam utilizar seu dinheiro.



Outro ponto importantíssimo a ser considerado é a parte legal, a empresa se fundamenta em uma legislação vigente específica que, assim como toda legislação, pode sofrer alterações a qualquer tempo. Uma mudança política tende a rever pontos específicos de pauta e, com isso, modificar a estrutura de funcionamento da empresa de forma radical. Ademais, por trabalhar com um objeto tão delimitado, precisa estar atenta ao cumprimento de toda a normativa vigente, sob pena de sofrer sanções jurídicas irrevogáveis, o que torna o trabalho metódico e metódico, obrigando a empresa a ter cuidado extra com a segurança dos estagiários, políticas de não discriminação, oferta de oportunidades que privilegiem a equidade e os direitos fundamentais.

Ainda existe o fator tecnológico que se destaca como um meio de divulgação e de estratégia mercadológica para atingir o público-alvo, desenvolver e explorar formas de comunicação mais envolvente, que sejam capazes de criar engajamento com o mercado pode ofertar as operações significativamente e se tornar um diferencial competitivo capaz de firmar seu posicionamento no mercado.

Nesse mesmo sentido, pode-se afirmar que a adoção de tecnologias administrativas, com a utilização de softwares desenvolvidos para gestão, como CRM e financeiro, serão capazes de otimizar as atividades da empresa, oportunizando, assim, um crescimento escalar em contraposição a uma melhor utilização dos recursos humanos disponíveis.

No que tange à análise ambiental, ressalta-se uma vez mais que o tema, apesar de extremamente relevante, não se enquadra às atividades desenvolvidas pela empresa, em linhas gerais, porém, percebe-se o impacto relevante das ações da empresa no campo da responsabilidade social, o que se desdobra em resultados efetivos no aspecto ambiental pelo prisma da transformação e desenvolvimento efetivos que a empresa proporciona.

Não obstante, é perceptível a preocupação dos gestores com a sustentabilidade, reutilização e reaproveitamento de material de escritório. Nas palavras da diretora administrativa:

Nossa empresa trabalha essencialmente com papel, e muito papel, a gente utiliza os versos para fazer bloco de rascunho, leva para as crianças desenharem e na hora de descartar esse material vai separado para a lixeira específica [...] a gente sabe que não é muito, mas fazemos a nossa parte, pois acreditamos na soma dos pequenos esforços constantes.



Diante de todos os fatores expostos, a ferramenta de análise PESTEL pode subsidiar a tomada de decisão e, também, auxiliar o plano de negócios da empresa a alcançar seus objetivos estratégicos de maneira mais realista e praticável.

Para elucidar esse ponto e demonstrar o quanto essa ferramenta é útil no ambiente corporativo, expõe-se aqui um movimento estratégico da empresa após a primeira etapa da presente análise. Com base nas informações obtidas, foi feito um relatório e enviado aos gestores da empresa. Considerando os pontos apresentados, eles tomaram a decisão estratégica de investir também no segmento de Recrutamento e Seleção para profissionais, constituindo, assim, um ganho de escopo e agregando valor à prestação de serviços ofertada.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Renato. **Bolsonaristas montam acampamento para pedir intervenção militar.** Jornal O Tempo, 02 de nov. de 2022 Disponível em: <<https://www.otempo.com.br/eleicoes/bolsonaristas-montam-acampamento-no-qg-do-exercito-para-pedir-intervencao-1.2760213>> Acesso em: 15 dez. 2022.

ARAÚJO, Marley Rosana Melo de; MORAIS, Kátia Regina Santos de. **Precarização do trabalho e o processo de derrocada do trabalhador.** Cad. psicol. soc. trab., São Paulo, v. 20, n.º 1, p. 1-13, 2017. Disponível em: <[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1516-37172017000100001&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-37172017000100001&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 18 dez. 2022.

ARRUDA, Lígia. **Desvalorização do Real:** Entenda o Fenômeno e Como ele te Afeta. Blog salário-mínimo 2023, 12 de set. de 2022. Disponível em: <<https://salariominimo2023.com.br/desvalorizacao-do-real/>> Acesso em: 18 dez. 2022.

BRASIL. **Lei n.º 11.788, de 25 de setembro de 2008 – Lei de Estágio.** Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm)> Acesso em: 18 dez. 2022 e 28 maio 2023.

DALL'AGNOL, Laísa. Coluna Maquiavel. **O recado claríssimo dos bancos para o futuro governo Lula na economia.** Editora Abril, 25 de nov. de 2022. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/coluna/maquiavel/o-recado-clarissimo-dos-bancos-para-o-futuro-governo-lula-na-economia/>> Acesso em: 17 dez. 2022.



IBGE. **Panorama dos Municípios**. Cidades e Estados, 2022. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/uberlandia/panorama>> Acesso em: 18 dez. 2022.

IBGE. **Pirâmide Etária**. IBGE Educa, 2022. Disponível em: <<https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>>. Acesso em: 17 dez. 2022.

Guia Corporativo 2017 – 2022. 2022. **Análise PESTEL como ferramenta estratégica**. Disponível em: <<https://guiacorporativo.com.br/analise-pestel-ferramenta-estrategica/>> Acesso em: 14 dez. 2022 e 31 maio 2023.

MARTINGO, Neide. **Turbulências à vista**. Infomoney, 14 de nov. de 2022. Disponível em: <<https://www.infomoney.com.br/onde-investir/primeiras-impressoes-sobre-futuro-governo-lula-nao-sao-boas-dizem-stuhlberger-e-parreiras-da-verde/>> Acesso em: 17 dez. 2022.

**Ministro Alexandre de Moraes determina que PMs atuem nos estados para desbloquear rodovias**. STF Notícias. Brasília, 01 de nov. de 2022. Disponível em: <<https://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticia-Detalhe.asp?idConteudo=496677&ori=1>> Acesso em: 15 dez. 2022.

**Otoni de Paula: silêncio de Bolsonaro ‘beira a covardia’, diz vice-líder do governo**. Yahoo! Notícias, Brasília, 19 de dez. de 2022. Disponível em: <<https://br.noticias.yahoo.com/otoni-de-paula-silencio-de-bolsonaro-beira-a-covardia-diz-vice-lider-do-governo>> Acesso em: 19 dez. 2022.

SADI, Andréa. Caderno Política. **Silêncio de Bolsonaro surpreende até aliados, que veem presidente em ‘mundo paralelo’**. G1. 18 de nov. de 2022 Disponível em: <<https://g1.globo.com/politica/blog/andrea-sadi/post/2022/11/18/silencio-de-bolsonaro-surpreende-ate-aliados-que-veem-presidente-em-mundo-paralelo.ghtml>> Acesso em: 16 dez. 2022.

Aluno: Maria Giulia Lopes Teixeira  
Curso: Tecnológico em Gestão Pública  
Projeto: Análise PESTEL  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A análise PESTEL é uma ferramenta utilizada para compreender o ambiente externo no qual uma empresa opera. Nesse contexto, uma análise PESTEL se faz fundamental, permitindo uma avaliação abrangente dos ambientes político, econômico, social, tecnológico, ecológico e legal nos quais a Unimar está inserida. A (Unimar) é uma instituição de ensino superior localizada na cidade de Marília, no estado de São Paulo, Brasil. Fundada em 1956, na cidade de Marília (SP), como Associação de Ensino de Marília, hoje mantenedora da instituição. A Unimar tem como missão promover a formação integral de indivíduos comprometidos com o desenvolvimento sustentável da sociedade, por meio do ensino de qualidade, pesquisa inovadora e ações de extensão que contribuam para a transformação social e o progresso regional. Seus valores fundamentais incluem excelência acadêmica, ética, responsabilidade social, diversidade, inclusão e sustentabilidade.

## OBJETIVOS

O objetivo desta análise PESTEL é avaliar os diversos fatores externos que influenciam a (Unimar), visando compreender melhor o ambiente em que a instituição opera. Através da análise dos aspectos Políticos, Econômicos, Sociais, Tecnológicos, Ambientais e Legais, busquei identificar oportunidades e ameaças que podem impactar a estratégia e o desempenho da Unimar. Este estudo pretende fornecer insights valiosos para a tomada de decisões estratégicas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a competitividade da universidade no mercado educacional.

## MATERIAIS E MÉTODOS



Para desenvolver meu projeto de análise PESTEL da (Unimar), utilizei os seguintes recursos: - Reportagens: Busquei e analisei diversas reportagens que abordam aspectos econômicos, políticos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais relacionados à Unimar e ao contexto educacional no Brasil. - Linha do Tempo da Unimar: Informações detalhadas da evolução da universidade disponíveis no site da Unimar EAD. - Pesquisas de Campo: Visitas ao campus da Unimar para observações diretas.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

**Análise Política:** As políticas governamentais, estabilidade política e relações internacionais impactam diretamente as políticas educacionais, financiamento público e regulamentações do ensino superior. Subsídios governamentais são essenciais para projetos e atração de talentos, enquanto políticas de financiamento estudantil afetam o acesso de alunos de baixa renda.

**Análise Econômica:** Ciclos econômicos, taxas de juros e desigualdade econômica influenciam a capacidade financeira da universidade e o acesso dos alunos. Flutuações econômicas afetam a demanda por ensino superior e os custos de empréstimos estudantis. A desigualdade econômica requer assistência financeira.

**Análise Social:** Tendências demográficas e sociais moldam a demanda por programas educacionais e serviços. A evolução tecnológica afeta métodos de ensino e a oferta de educação on-line. Mudanças demográficas impactam o perfil dos alunos. A universidade deve promover diversidade, inclusão e responder à crescente conscientização social e ambiental dos alunos, adaptando currículos e atividades.

**Análise Tecnológica:** Inovações tecnológicas exigem constante atualização de ferramentas educacionais. Tecnologias, como realidade virtual e inteligência artificial, transformam a educação. O ensino a distância demanda adaptação e investimentos em infraestrutura e capacitação de professores.

**Análise Ecológica/Ambiental:** A sustentabilidade ambiental e o impacto do campus são prioridades, exigindo conformidade com regulamentações para garantir operação ética e sustentável.



**Análise Legal:** A conformidade com leis e regulamentações é essencial para o funcionamento da universidade. Medidas preventivas são necessárias para garantir conformidade e mitigar riscos legais.

## CONCLUSÃO

Em suma, a análise PESTEL realizada fornece uma visão abrangente do ambiente externo que envolve a Unimar. As questões políticas, econômicas, sociais, tecnológicas, ecológicas e legais destacadas revelam uma série de fatores que podem influenciar diretamente as políticas educacionais, a sustentabilidade financeira, a demanda por programas educacionais, a adoção de tecnologias inovadoras, as preocupações ambientais e a conformidade regulatória da instituição. Ao compreender esses fatores e suas interações, a Unimar estará mais bem preparada para identificar oportunidades de crescimento, mitigar ameaças potenciais e adaptar suas estratégias para enfrentar os desafios emergentes. Dessa forma, a análise PESTEL serve como uma ferramenta fundamental para orientar as decisões estratégicas da universidade, permitindo que ela mantenha sua relevância e excelência no cenário educacional e promova um impacto positivo na sociedade e na comunidade em que está inserida.

## REFERÊNCIA

Linha do Tempo – Unimar EAD. Disponível em: <https://ead.unimar.br/linha-do-tempo/>. Acesso em: 28/03/2024.

Marília é a terra da família UNIMAR - Revista Five. Disponível em: <https://revistafive.com.br/educacao/marilia-e-a-terra-da-familia-unimar/>. Acesso em: 28/03/2024.

PEDRO, J. Análise PESTEL: O que é, como fazer e exemplo na indústria. Disponível em: [https://www.nomus.com.br/blog-industrial/analise-pestel/?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQiAo5u6BhDJARIsAAVo-DWuiF4M4yxzq1kkxsYd4Vpquh78Bb3K\\_zlUbbnL50AWSqjL3dMD-qBH0aAkv3EALw\\_wcB](https://www.nomus.com.br/blog-industrial/analise-pestel/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAo5u6BhDJARIsAAVo-DWuiF4M4yxzq1kkxsYd4Vpquh78Bb3K_zlUbbnL50AWSqjL3dMD-qBH0aAkv3EALw_wcB). Acesso em: 26/03/2024.

ROHR, R. Análise Pestel: o que é, por que usar e como fazer. Disponível em: <https://www.flowup.me/blog/analise-pestel/#:~:text=Focus%3A%20an%C3%A1lise%20PESTEL%20se,que%20a%20empresa%20est%C3%A1%20inserida>. Acesso em: 26/03/2024.

Aluno: Mariana Travençolo dos Santos  
Curso: Tecnologia em Marketing  
Projeto: Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Coccus Doneda



## INTRODUÇÃO

O Manual de Oslo é uma ferramenta internacionalmente conhecida e a principal fonte de diretrizes na coleta e uso de dados sobre atividades inovadoras da indústria. Os quatro tipos de inovação são: de produto, de processo, de marketing e organizacional.

Uma agência de Marília é especializada em oferecer soluções criativas em e-commerce e marketing digital. Focada na criatividade para web, com o intuito principal de transformar empresas em verdadeiros destaques no meio on-line.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar o Manual de Oslo em uma empresa real, de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O objetivo do projeto é importante para o crescimento da agência, pois, ao incorporar as diretrizes, a pesquisa ganhará uma base sólida para abordar a gestão da inovação alinhada com os padrões internacionais.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Utilizei os seguintes recursos para desenvolver este projeto: entrevistas, pesquisas de campo, visita técnica na empresa, minhas experiências e rotinas do dia a dia.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Projeto inovação desenvolvido teve como resultado a percepção de que a jornada foi marcada por grandes desafios complexos, pois estamos falando de evolução de serviço envolvendo pessoas e mudanças de comportamentos, sendo eles superados e com valiosos aprendizados que mudaram realmente a nossa abordagem quando falamos na gestão da inovação.

## CONCLUSÃO

A implantação do projeto continua sendo muito importante, pois estamos evoluindo o nível de serviços prestados e aumentando a qualidade de entrega para os nossos clientes.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

**Aluno:** Mikaella Coutinho Vieira  
**Curso:** Serviço Social  
**Projeto:** Gestão da Inovação  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaíne de Fátima Bruno  
Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

O Manual de Oslo, material base deste projeto, é o estudo dos diversos tipos de inovação existentes, entre elas estão: a inovação de serviço, inovação de processo, inovação organizacional e inovação em marketing, inovações essas que foram sugeridas na empresa estudada. A empresa selecionada para a realização deste projeto foi a Clínica de Estética da esteticista Thainá Leite, uma clínica de pequeno porte, localizada em uma sala comercial na Rua Antônio Molica, número 265, no Bairro Jardim Maria Izabel, em Marília. Esta clínica oferece diferentes serviços de estética corporal e facial, além de tratamentos e consultorias de cosmetologia.

## OBJETIVOS

Este projeto foi realizado com o intuito de descrever o processo de pesquisa e a aplicação da Gestão de Inovação em uma empresa local da cidade de Marília, de acordo com o Manual de Oslo, e a partir dos materiais complementares e das aulas disponibilizadas no módulo passado, através da área do aluno.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O projeto foi elaborado a partir de visitas à clínica, para conhecer o local, observar e acompanhar os serviços prestados ao público, a fim de sugerir as inovações do Manual de Oslo. Thainá Leite, proprietária e dona da clínica, apresentou e falou sobre a empresa e, após as informações passadas e coletadas, foi possível definir e sugerir as inovações a serem aplicadas na empresa.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Durante a realização do Projeto, foram sugeridas as seguintes inovações para a empresa em relação a:

**Produto/Serviço:** A criação de um vale presente, uma vez que há uma grande demanda por maneiras de presentear pessoas queridas em datas comemorativas.

**Processos:** A inovação de processo sugerida tem como base o formato de criação e oferta do vale presente sugerido na inovação de serviço, em que o vale seria adquirido digitalmente ao entrar em contato com a clínica nas redes sociais e telefones para contato. Após pagamento e aquisição do vale presente, o comprador receberá a imagem do vale contendo uma mensagem afetuosa para a pessoa presenteada, juntamente com as informações sobre o valor e o termo de uso do vale presente.

**Organizacional:** Como inovação organizacional, foi recomendado disponibilizar o vale presente e outros serviços somente após o pagamento do cliente, garantindo, assim, a certeza de pagamento e recebimento, aumentando o lucro e evitando prejuízos financeiros.

**Marketing:** Por último, como inovação de marketing, foi recomendado também a criação de um destaque/aba no Instagram para promover o serviço de vale presente, a fim de informar os seguidores e clientes sobre o serviço oferecido pela clínica.

## CONCLUSÃO

A realização do projeto proporcionou um aprendizado significativo, pois foi interessante conhecer o Manual de Oslo e as diferentes formas de inovação apresentadas por ele, trazendo um olhar diferente sobre o conceito de inovação e sobre sua importância no dia a dia de uma empresa. A partir disso, foi ofertada à empresa a oportunidade de aplicar as inovações compartilhadas e sugeridas durante a realização do projeto, apresentando ao público uma nova forma de presentear, inovando o mercado da estética local, resultando na prosperidade dos negócios da empresa.



## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2022. 2.YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3ª ed., Porto Alegre: Bookmann, 2005.



## INTRODUÇÃO

Este projeto foi desenvolvido com o objetivo de trazer o enriquecimento do projeto pedagógico dentro e fora da sala de aula e apresentar as Metodologias Ativas.

Percebe-se que, na atualidade, há vários alunos que possuem muitas dificuldades na sua aprendizagem, por isso, precisamos buscar meios para que possamos ajudar essas crianças a se desenvolverem. A educação infantil é uma fase do processo escolar muito importante na vida das crianças, e não podemos ser negligentes na formação do caráter e na aprendizagem desses alunos, esse período é fundamental para a formação dos pequenos, quando elas recebem grandes ensinamentos que levarão para a vida adulta. Por isso, vamos trabalhar meios nos quais podemos melhorar a compreensão e o raciocínio dos pequenos. O principal objetivo é apresentar algumas constatações e problematizações que envolvem o tema jogos e brincadeiras na educação infantil. A atividade foi realizada na escola Maanain e para realizar o projeto, escolhi a metodologia jogos e brincadeiras. A atividade foi realizada com o jogo de quebra-cabeça, com o grupo de alunos de 4 a 5 anos do Pré I.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Para a realização dessa estratégia foi escolhida a metodologia de jogos e brincadeiras. O jogo no contexto educacional pode ser entendido como uma atividade lúdica com regras e intenções pedagógicas pré-definidas. Com a utilização de jogos na aprendizagem tem a possibilidade de que haja mais interação e isso tem experiência que estimula a construção individual e coletiva de conhecimento e interação.



Diversos tipos de jogos podem ser utilizados desde que esteja adequado ao perfil do grupo e os objetivos do processo de aprendizagem no qual se inserem. Na educação infantil, os jogos e brincadeiras desempenham um papel especial, pois é uma atividade envolvente que contribui para o desenvolvimento cognitivo e psicomotor das crianças. A intencionalidade pedagógica tem que ser clara ao aplicar os jogos em sala de aula, pois em cada jogo há uma finalidade e objetivo a ser alcançado. Para as crianças que precisam de concentração recomenda-se o uso de jogos, como o de quebra-cabeça e jogos de memória. O jogo escolhido para a aula foi quebra-cabeça, pois ele tem uma ferramenta poderosa, capaz de estimular diversas habilidades cognitivas e promover aprendizado. Montar um quebra-cabeça não é apenas um jogo simples ou entretenimento, mas é acompanhado por um processo de pensamento, concentração e resiliência. O quebra-cabeça é uma ótima ferramenta educacional para trabalhar o desenvolvimento das habilidades motoras de crianças e pessoas com dificuldades relacionadas a estas habilidades. Quando uma criança começa a montar o quebra-cabeça ela é levada a usar habilidades visuais, observar cores, aprimorar a concentração, paciência e persistência. Então, sabendo de todos esses benefícios, que são adquiridos pelo quebra-cabeça, achamos que seria muito interessante trabalharmos com as crianças esse tipo de jogo.

## PROBLEMÁTICA

O jogo é um recurso metodológico capaz de proporcionar uma aprendizagem espontânea e natural. Estimula a crítica, a criatividade, a socialização, a imaginação, e coordenação e, também, pode-se oportunizar aos alunos aprenderem a respeitar regras, discutir, inventar, criar e transformar o mundo onde estão inseridos. É evidente que com os jogos e brincadeiras também é possível gerar aprendizagem, nesse caso, os jogos vêm com o objetivo de ajudar as crianças a manterem o foco, a coordenação motora e, além disso, tem o estímulo da aprendizagem.

O jogo vem para despertar o interesse nas crianças a aprender e ao mesmo tempo brincar, porque, hoje em dia, há muitas crianças com dificuldade na aprendizagem devido a muita exposição a telas (televisão, tablet, celular), e os jogos vêm como um atrativo que traz conhecimento. Mesmo que muitas crianças tenham acesso às telas em abundância, sabemos que para elas o brincar é algo essencial, ainda mais quando se tem alguém para incentivar, então, devemos ao máximo usar a metodologia de jogos e brincadeiras a nosso favor como professor (Educador), para promover momentos de aprendizagem, estimular a criança a tomar decisões, explorar um novo conhecimento e, assim, a criança além de brincar também aprende.

## PLANO DE AÇÃO

O plano de ação utilizando a técnica 5w2h (iniciais das perguntas que permitem realizar o plano de ação, são um método de organização de tarefas, nas quais as letras são apresentadas em inglês), sendo elas: o que ser feito (WHAT), por que precisa ser realizado? (WHY), quem deve fazer (WHO), onde será realizado (WHERE), quando será realizado (WHEN), como será conduzido (HOW) quanto custará (HOW MUCH).

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT (O QUÊ)?	O QUE DEVE SER FEITO?	Será realizada uma aula de jogos e explicar as regras.
WHY (POR QUÊ)?	O QUE PRECISA SER REALIZADO?	Para despertar o interesse dos alunos e estimular a aprendizagem.
WHO (QUEM)?	QUEM DEVE FAZER?	Milciária (eu) + a Professora da turma.
WHERE (ONDE)?	ONDE SERÁ REALIZADO?	Na escola Maanain.

<b>WHEN (QUANDO)?</b>	<b>QUANDO DEVERÁ SER FEITO?</b>	Em maio de 2024.
<b>HOW (COMO)?</b>	<b>COMO SERÁ CONDUZIDO?</b>	Eu (Milciária) levarei o quebra-ca- beça para a sala e farei a atividade junto com a professora da turma.
<b>HOW MUCH (QUANTO)?</b>	<b>QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?</b>	De 30 a 50 reais.



Fonte: própria Autora (2023) m: 23/11/2023.



## CONCLUSÃO

Na aplicação deste projeto foi observado que as crianças se envolveram na metodologia ativa quebra-cabeça. Foi observado que as crianças podem desenvolver habilidades de observar as peças, analisar como elas iam se encaixar corretamente. Com a aplicação dessa metodologia foi estimulada a concentração, a coordenação motora, atenção das crianças. Quando elas montavam o quebra-cabeça elas descobriam as cores, o que tinha se formado e, também, elas interagiram entre elas, logo que uma montava já buscava outro quebra-cabeça. Então, foi algo que trouxe aprendizado e ao mesmo tempo elas estavam brincando, se divertindo.

## REFERÊNCIAS

BANCO DE ESTRATÉGIAS DE APRENDIZAGEM material disponibilizado do Projeto Extensionista.

**JULIDORI** <https://www.maninhobrinquedos.com.br/qual-a-importancia-dos-quebra-cabecas-para-criancas/#:~:text=Estimular%20a%20aprendizagem,Desenvolver%20a%20intelig%C3%A7%C3%A3o> acesso e

**KULMONBRASIL** <https://www.kumon.com.br/blog/vamos-juntos-educar/quebra-cabeça/#:~:text=Na%20educa%C3%A7%C3%A3o%20infantil%20o%20quebra,de%20concentra%C3%A7%C3%A3o%20paci%C3%Aancia%20e%20persist%C3%Aancia>. Acesso em: 23/11/2023.

Aluno: Patrícia Nascimento Contente  
Curso: Tecnologia em Ciência de Dados  
Projeto: Análise Pestel  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Num mundo pós-pandemia que enfrenta fragilidade econômica, desemprego, e um crescente aparecimento de pequenos negócios informais, vemos aumentar o fenômeno de desequilíbrio entre oferta e procura, o que faz com que o cenário comercial se torne frágil, aumentando a necessidade de uma maior compreensão do macroambiente. Nesta pesquisa, analisamos uma pequena empresa do ramo comercial, a Adegas Maloka, que fica localizada em um bairro periférico da cidade de Itanhaém, litoral de São Paulo.

Adegas Maloka enfrenta os desafios da sazonalidade no turismo, dependência do público local e a necessidade de criar estratégias de marketing eficazes para atrair tanto os moradores quanto os turistas, por este motivo, veremos, na análise a seguir, a importância da atuação de alguns setores que podem ou não promover boas condições para o funcionamento e o crescimento da empresa em questão.

## OBJETIVOS

O presente trabalho tem como objetivo a aplicação da análise PESTEL, que observa os fatores políticos, econômicos, sociais, tecnológicos e legais que envolvem a Adegas Maloka, para compreendermos como estes fatores podem contribuir positiva ou negativamente para o crescimento da empresa.

Sabemos que fatores externos podem interferir em setores, como contratação de pessoal, valor das mercadorias, horário de funcionamento até o tipo de divulgação que precisa ser feita para atrair clientes, por este motivo, o objetivo central deste trabalho é gerar uma visão ampla destes fatores para auxiliar na tomada de boas decisões pelos proprietários da empresa.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O método utilizado para a realização desta pesquisa foi uma entrevista realizada no local, com a proprietária Kamila Morgana, que gentilmente forneceu os dados necessários para esta análise e compartilhou sua visão, suas dores e suas expectativas de mudanças no ambiente externo, para que possa contribuir com o crescimento da Adegas Maloka e, conseqüentemente, do comércio local.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foi discutido em entrevista com a proprietária Kamila Morgana cada um dos fatores da análise PESTEL e os resultados desta discussão foram:

**Análise Política:** falta de melhorias nas áreas periféricas prejudicam o crescimento do seu negócio.

**Análise Econômica:** Comércio como a Adegas Maloka movimentam a economia e geram empregos nos locais afastados do centro.

**Análise Social:** Compromisso social em promover encontro de gerações e ambiente familiar.

**Análise Tecnológica:** As redes sociais quebraram barreiras geográficas de divulgação.

**Análise Ecológica:** Para sobreviver é necessário fechar os olhos para algumas situações, mas fazemos o que podemos.

**Análise Legal:** A legislação interfere diretamente no ramo, é preciso estar atento para que aquilo que não sabemos, ou não vemos, não nos traga surpresas desagradáveis.

## CONCLUSÃO

Ao analisar cada uma das áreas do PESTEL, podemos perceber durante a entrevista, que a empresa entrevistada não consegue se sentir apoiada pelo macroambiente, muito pelo contrário, nossa entrevistada citou, muitas vezes, as dificuldades que enfrenta por estar em um local afastado do centro e o quanto é preciso realizar funções múltiplas para que seu negócio funcione.



Esperamos que, de alguma forma, este trabalho possa ter contribuído para que a Adega Maloka consiga ter uma visão mais clara dos desafios que enfrenta e quais são as ações que devem ser realizadas para traçar um rumo assertivo em suas decisões futuras.

## REFERÊNCIAS

Estatística sobre Microempresas em Itanhaém: <https://sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/SP/Munic%C3%ADpios/Itanhaem.pdf>

Site da prefeitura de Itanhaém: <https://www2.itanhaem.sp.gov.br/2018/01/16/60-por-mes-e-718-no-ano-itanhaem-registra-crescimento-de-microempreendedores/>

**Aluno:** Patrícia da Cunha Lima  
**Curso:** Ciências Contábeis  
**Projeto:** Análise Pestel  
**Empresa:** Loja virtual A SUA  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A análise PESTEL é uma metodologia usada para avaliar o mercado externo à empresa, como forma de monitorar e compreender o macroambiente em que a organização está inserida. Esta ferramenta é um ótimo recurso para ajudar administradores, gerentes etc., a identificar seu posicionamento no mercado e os pontos fortes da empresa, ajudando a maximizar oportunidades e minimizar ameaças.

Para conseguir ter essa visão macro, o método PESTEL separa os fatores externos a serem analisados em:

- P** – POLÍTICOS
- E** – ECONÔMICOS
- S** – SOCIAIS
- T** – TECNOLÓGICOS
- E** – ECOLÓGICOS
- L** – LEGAIS

Este trabalho foi realizado na loja virtual de lingerie “A SUA” do segmento de comércio. A autora deste trabalho também é a proprietária da empresa que hoje se caracteriza como MEI. A pesquisa foi feita através de análises políticas, econômicas e sociais, levantando dados e informações importantes ao comerciante que se enquadra como MEI.



## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Sua é o nome dado à loja virtual de lingerie e moda íntima feminina. Criada há cerca de dois anos, hoje, utiliza o Instagram e WhatsApp como ferramentas principais de vendas, recentemente, lançando seu site, para facilitar as vendas e utilizar como banco de dados através dos gostos e preferências dos usuários que o acessam.

A loja veio em meio à pandemia, quando fiquei desempregada e veio a necessidade de pagar as contas. Hoje, a loja já é registrada e se caracteriza como MEI. Mesmo sendo uma loja virtual, existem entregas feitas na cidade de Marília – SP, onde se localiza o depósito, mesmo não tendo um lugar físico para atendimento.

O lucro da loja se caracteriza com a revenda de lingeries e peças íntimas femininas. Exemplos de produtos são: calcinhas, sutiãs, camisolas, conjuntos de peças íntimas, pijamas, baby doll, bodys e artigos de sexy shop. Seu público-alvo são mulheres entre 16 e 45 anos.

Com o slogan “Celebre seu corpo” tem o objetivo de incentivar mulheres a aceitarem seus corpos, identificando sua beleza própria e sua essência feminina. A principal função é oferecer produtos de qualidade e que trazem conforto e sensualidade às clientes que optam pelos produtos. Por ser MEI, a loja conta somente comigo. Ainda é uma loja pequena, que está caminhando e não é minha única forma de renda, devido ao lucro ainda ser pequeno.

No ramo de moda feminina, a competitividade é enorme. Hoje, as mulheres representam uma porcentagem significativa de consumidores, principalmente devido ao posicionamento delas no mercado de trabalho. E quem melhor que uma mulher para entender as necessidades de outra mulher? Sendo assim, A Sua não tem só como objetivo levar feminismo e feminilidade às suas clientes, mas quer também abraçar e posicionar mulheres, sejam elas como forem, dando voz às suas vidas, sentindo as suas ações e razões para acreditar que é possível fazer deste mundo mais justo.



## ANÁLISE POLÍTICA

Além de o Brasil ter passado por uma das eleições presidenciais mais importantes da história, a crise econômica e a pandemia fizeram com que o empreendedorismo subisse seus números. Conforme dados do Sebrae, o número de mulheres e pessoas negras estão aumentando entre os empreendedores.

Atualmente, o governo vem facilitando a formalização desses autônomos, principalmente quando enquadrados como MEI. As próprias plataformas governamentais e empresas públicas que prestam serviços ao público (exemplo: Sebrae, Senai, Senac etc.) estão oferecendo capacitação e treinamento para fazer destes empreendedores capazes de se inteirarem ao meio comercial, legislativo e administrativo.

Além disso, alguns benefícios governamentais de linhas de crédito e financiamento estão sendo liberados aos microempreendedores, ajudando a dar o impulso necessário na formalização e dando estabilidade inicial às empresas.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Este é o principal elemento para a manutenção de todo o ciclo econômico. As vendas efetuadas pelo comércio brasileiro, em maio de 2022, registraram mais um crescimento. Em abril, as vendas do comércio cresceram 0,90% e a inflação foi 1,06%. Em maio, o IPCA atingiu 0,47% e as vendas do comércio cresceram 1,40%. Estudo da CNC concluiu que atrelada às maiores vendas do país, ocorre recuperação no otimismo dos comerciantes, com um ambiente positivo para os próximos meses. As entidades do comércio mantêm a expectativa de que a ampliação no faturamento possa ser mantida apesar da vigência da taxa de juros alta em um cenário de expansão da inflação. Em maio, o Índice de Confiança do Empresário do Comércio – ICEC/CNC atingiu 120,2 pontos, maior patamar desde dezembro/2021.

As variáveis do ICEC mais destacadas foram:

- Melhoria da expectativa de expansão da economia brasileira;
- Performance positiva das empresas do setor;
- Maior confiança do empresário no comércio.



Além disso, deve-se destacar o fortalecimento de ferramentas e plataforma de vendas digitais, em resposta ao distanciamento social, efeito da pandemia.

## ANÁLISE SOCIAL

O mercado, hoje, se apresenta cada vez mais diversificado. Diferentes nichos de serviço e comércio estão surgindo e é necessário ficar por dentro das tendências não só do ramo de atuação, como também de tudo que nos cerca. Cada dia mais os ramos, como de bem-estar, saúde, beleza, consumo sustentável estão aumentando e aumentando também as formas de oferecer tais serviços, esse é o diferencial de cada marca. Conforme cresce a atuação das mulheres no mercado de trabalho, também cresce seu poder aquisitivo e de compra. Movimentos feministas abraçam marcas que apoiam suas causas. E as consumidoras ali se sentem representadas.

De acordo com Denise Gallo, sócia diretora da Uma a Uma (consultoria de inteligência de mercado especializada no público feminino), elas são responsáveis por 80% das escolhas dos produtos que uma família inteira consome. Se a mulher não compra diretamente, influencia em pelo menos 70% dos casos.

Acompanhar a quebra da evolução do mercado feminino é essencial quando se oferecem produtos para esse tipo de perfil. Ainda mais quando este é um dos nichos de maiores chances de expansão e oferta de produtos, caso bem trabalhado.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Os avanços na indústria têxtil são constantes e renovados a cada ano. Novos tecidos são criados e reformulados para trazer saúde e bem-estar. A loja tem o propósito de sempre inovar e conceder às clientes as melhores experiências na hora de se sentir bonita. Por isso, alguns produtos da loja já são de tecidos “respiráveis”. Tecidos esses que permitem que o corpo transpire mais livremente, permitindo ventilação da pele. O que para a saúde íntima é extremamente importante.



A maciez também é avaliada nas peças. Por isso, também se encontra em algumas peças fio sintético e microfibras que permitem que o tecido seja esticado sem deformar e sem perder suas propriedades, resultando em conforto e qualidade.

O próximo projeto é oferecer uma linha de produtos de praia, como biquínis e cangas, com tecido de proteção de raios UV.

Aliado ao fator tecnológico, a empresa, hoje, também estuda se adaptar às vendas por dropshipping, que consiste em realizar as vendas diretamente através de sites, sem ter um estoque físico, trabalhando diretamente com os fornecedores.

## ANÁLISE ECOLÓGICA

Um dos projetos da empresa é ter uma linha de peças feitas de tecidos biodegradáveis. Ainda não é possível a aplicação do projeto devido ao alto valor dessas peças. Mas, em contrapartida, a empresa apoia e levanta campanha de conscientização de absorventes biodegradáveis, que são absorventes ecológicos e livres de toxinas, que utilizam algodão sem componentes que agredem o corpo da mulher e o meio ambiente. Também é utilizado um saquinho organizador de tecido para envolver as peças. Todas as peças são vendidas com este saquinho, com o intuito de preservar a peça. Além disso, ele permite ser carregado para viagens como nécessaire de peças íntimas ou absorvente, se for o caso.

## ANÁLISE LEGAL

O último fator e não menos importante, são os fatores legais. Este fator é essencial para que a empresa não sofra com problemas legais. Em relação à legislação de venda de roupas, existe uma série de normas que deve ser seguida. Cada peça deve ter uma etiqueta com as informações comerciais daquele produto. Informações de tamanho, descrição da fibra ou tecido, CNPJ do fabricante, cuidados de conservação e país de origem.



A SUA é enquadrada como MEI. Assim, é uma loja que não possui funcionários, não tendo que cumprir obrigações trabalhistas. Mas, sendo MEI, ela tem algumas obrigações fiscais e legais que devem ser cumpridas. Destas obrigações é necessário o pagamento mensal da contribuição (DAS) que se refere à taxa de contribuição de INSS, ICMS e/ou ISS em uma única cota. Além disso, não é obrigatório o alvará de funcionamento como outras empresas maiores. Para empresas desse tipo, a emissão de Notas Fiscais para pessoa física é opcional, mas deve-se realizar um acompanhamento de entradas e saídas com a intenção de acompanhar o faturamento. A emissão para pessoa jurídica se mantém obrigatória. Anualmente, a MEI deve realizar sua declaração de faturamento, passível de multa, caso não entregue.

A SUA estando enquadrada como MEI deve realizar o acompanhamento do faturamento. Caso este valor ultrapasse R\$81 mil no ano, é realizado o desenquadramento e a empresa passa a responder por outras obrigações referente à sua categoria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho mostrou uma visão mais ampla da minha própria empresa, visão antes que eu não sabia e nem imaginava que poderia ter. Realmente, a ferramenta PESTEL dá um suporte para analisar e agir conforme mercado. A importância de se acompanhar as notícias que nos cercam é fundamental para um administrador/empreendedor. Pois ações globais, governamentais e de mercado podem mudar o trajeto da empresa, seja como colaborador ou proprietário. Saber das oportunidades que o governo oferece ao comerciante, saber dos direitos e deveres dos funcionários, saber dos fatores externos que nos cercam e nos moldam é o que faz com que a empresa entregue um produto digno e de qualidade.

As mudanças são constantes e necessárias para que a comercialização seja algo mutável e de forma econômica. Acompanhar e entender essas mudanças é essencial na hora de aplicar ao seu ramo. Saber olhar para fora e enxergar além; de onde a empresa está, e aonde ela pode chegar; os caminhos que ela poderá correr; as variáveis que podem vir a ocorrer e saber minimizar essas perdas é o que vai fazer o sucesso da empresa, mesmo que ela ainda seja pequena.



## REFERÊNCIAS

**ANÁLISE CONJUNTURAL** da economia e do comércio. Disponível em: <[https://www.fecomerciopr.com.br/wp-content/uploads/2022/05/Boletim\\_2022\\_05.pdf](https://www.fecomerciopr.com.br/wp-content/uploads/2022/05/Boletim_2022_05.pdf)> Acesso em: 12/11/2022.

**ANÁLISE PESTEL:** A mulher no mercado de trabalho português no pós 25 de abril de 1974. Disponível em: <<https://seer.ucp.br/seer/index.php/LexHumana/article/view/2257/3326>>. Acesso em: 11/06/2023.

**ANÁLISE PESTEL:** Entenda o que é a Análise PESTEL e os fatores. Disponível em: <<https://cuboup.com/conteudo/analise-pestel/>>. Acesso em: 12/11/2022.

**CONHEÇA** o cenário atual do empreendedorismo no Brasil. Disponível em <<https://blog.fecap.br/empreendedorismo-no-brasil/>> Acesso em: 13/11/2022.

**DIREITOS E OBRIGAÇÕES.** Disponível em <<https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor/quero-ser-mei/direitos-e-obrigacoes>>. Acesso em 07/06/2023.

**ESTUDO DE MERCADO** para o setor de serviços. Disponível em: <<https://periodicos.unoesc.edu.br/apeucco/article/view/28118>>. Acesso em 11/06/2023.

**LEGISLAÇÃO TÊXTIL:** Normas para pequenas e médias confecções. Disponível em: <<https://www.digitaletextil.com.br/blog/legislacao-textil/>> Acesso em: 10/11/2022.

**LINGERIE:** Um mercado cheio de nichos e oportunidades. Disponível em: <<https://respostas.sebrae.com.br/lingerie-um-mercado-cheio-de-nichos-e-oportunidades/>> Acesso em: 13/11/2022.

**MERCADO DE LINGERIE.** Disponível em: <<https://blog.clicksophia.com.br/mercado-de-lingerie-e-suas-tendencias/>> Acesso em: 12/11/2022.

**MUNDO DO MARKETING.** Mulher é quem decide a compra. Disponível em: <<https://www.mundodomarketing.com.br/entrevistas/1474/mulher-e-quem-decide-a-compra.html>> Acesso em: 12/11/2022.



**NATURA E CIA.** e estratégia PEST(EL). Disponível em: <<https://pt.linkedin.com/pulse/natura-cia-e-estrat%C3%A9gia-pest-el-mag-gie-peart>> Acesso em: 10/11/2022.

**O QUE É ANÁLISE PEST** e como aplicá-la no seu negócio? Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/analise-pest/>>. Acesso em: 09/06/2023.

**O QUE É ANÁLISE PESTEL** e como aplicar na sua empresa? Importância e fatores analisados. Disponível em <<https://www.zendesk.com.br/blog/analise-pestel/>>. Acesso em: 12/11/2022.

**O QUE É A ANÁLISE PESTEL** e qual é a sua importância? Disponível em: <<https://senno.ai/analise-pestel-importancia/>> Acesso em: 13/11/2022.

**PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO** – análise PESTEL e plano de negócios – modelo CANVAS, aplicados na mercearia do bairro em São Bernardo do Campo – SP. Disponível em: <<http://www.etelg.com.br/paginaete/cursos/TCC/TCC%20MERCEARIA%20-%2014.07.2020.PDF>>. Acesso em: 11/06/2023.

**Aluno:** Paulo Henrique Soares de Oliveira  
**Curso:** Tecnologia em Gestão da Qualidade  
**Projeto:** Métrica NPS  
**Empresa:** Salão de Beleza  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

O NPS é uma ferramenta poderosa, que vai além de ser uma simples métrica ou um simples indicador. É um aliado da gestão e dos negócios, é a base para mudanças sólidas e significativas em qualquer empresa, de qualquer ramo.

A pesquisa NPS foi feita desde 02/11 até o momento. Em vários momentos eu fiz a medição para entender o momento da empresa e saber qual ponto poderíamos manter e qual ponto melhorar.

A pesquisa foi feita com blocos de papel deixados no salão de beleza, em que eu solicitava uma nota de 1 a 10 para as clientes, e qual motivo da nota aplicada. Também foi feito um NPS para o salão, para as colaboradoras contarem um pouco de seu trabalho e sua percepção do negócio.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa escolhida é um Salão de Beleza que fica em Sarzedo, Região Metropolitana de Belo Horizonte. É um salão nos fundos da casa de minha sogra, bem simples, com vários problemas a serem resolvidos.

Eu o escolhi, pois amplia minhas possibilidades de atuação.

Situado nos fundos da casa de minha sogra, localizado em Sarzedo, na Rua 15, o Salão levava o apelido de minha sogra, que na verdade se chama Edna, mas seu apelido é Dina. Recentemente, uma atualização no nome foi realizada e agora se chamará 'Salão da K'.

O salão tem como carro chefe o serviço de design de unhas, oferecendo diversos tipos de trabalhos nas unhas, cores diferentes, alongamentos de unhas. Também há o serviço de escovas e tratamentos capilares, além de maquiagens. É composto, atualmente, por 5 pessoas, sendo 1 maquiadora e 1 cabeleireira, e 3 manicures/pedicures.



É um salão jovem, criado há pouco tempo, atende a todos os perfis de mulheres, e homens, também! Além disso, também comercializam produtos para cabelo, pele, e demais produtos de beleza.

## CONHECENDO A MÉTRICA NPS

O NPS é uma ferramenta poderosa. Ele traz consigo o poder de mostrar a realidade do negócio, assim como de aprimorar áreas em que problemas estão ocultos e nos dar direcionamento necessário para que a empresa atinja seus objetivos. Aliada a outras ferramentas de análise e gestão de negócios, o NPS, quando bem utilizado, é capaz de mostrar o melhor caminho nas tomadas de decisão.

O Salão da K, através do NPS, pode melhorar seu atendimento, melhorar o clima interno, dar uma linha de melhoria contínua para o salão. As percepções dos clientes para o negócio são importantíssimas, e uma ferramenta que mostre essas percepções é fundamental! Acredito que o NPS deixou de ser um indicador para se tornar um direcionamento estratégico do salão e demais empresas que também fazem uso da ferramenta.

## CONSTRUINDO A PLATAFORMA PARA APLICAÇÃO DO NPS

Como o NPS foi aplicado em um salão de beleza pequeno, que ainda estava se estruturando, optei pelo método mais simples e eficaz possível para evitar que fosse muita informação dada para a proprietária. O modelo foi esse:

SEJA BEM-VINDO AO SALÃO DA K, SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS!										
EM UMA ESCALA DE 0 A 10, QUAL A NOTA VOCÊ DÁ PARA O ATENDIMENTO REALIZADO?										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E QUAL O MOTIVO DA NOTA?										
R:										
OBRIGADO!										



O modelo apresentado foi impresso e dado às clientes para preencherem após serem atendidas.

As notas foram auditadas, manualmente, por mim e pela proprietária, e inserimos em uma calculadora que criei em Excel. O modelo foi esse a seguir, no Excel a fórmula aplicada foi:

$\% \text{ de promotores} - \% \text{ detratores}$

Para cálculo:  $\text{Promotores} / \text{Total de avaliação} * 100\% - \text{Detratores} / \text{Total de avaliação} * 100\%$

<i>NPS</i>		
<b>PROMOTORES</b>	<b>NEUTROS</b>	<b>DETRATORES</b>
<b>50</b>	<b>7</b>	<b>3</b>
<i>NOTA</i>		
<b>78,3</b>		

Achei mais intuitivo utilizar dessa forma o NPS, pois padronizará as atividades do salão, é mais direcionado para o negócio que uma pesquisa eletrônica, e a planilha de NPS é facilmente aplicável, não há segredos.

## APLICANDO O NPS

Utilizei o NPS em 3 ocasiões:

A primeira foi no início do projeto, em novembro/2022. Eu precisava sentir os clientes, saber deles as maiores dores e problemas, e apenas o relato da proprietária não bastaria, eu precisava de algo mais concreto. No primeiro momento, eu não calculei a nota, mas foram 16 detratores de apenas 1 vez. Entre as reclamações, o atendimento ruim e as respostas dadas pela proprietária foram os campeões de reclamação. Também fiz um NPS interno para entender o clima organizacional. As colaboradoras deixaram a nota em zona neutra, mas com várias pontuações sobre as atitudes da dona, além de provocações entre elas.



A primeira tratativa foi feita com base nesse relatório. Precisávamos mudar o atendimento às clientes, escutar mais, atender às solicitações feitas durante atendimentos, e criei no projeto de inovação o dia para que as colaboradoras e dona pudessem dialogar mais, o que resultou em expressiva melhora na 2ª medição do NPS:

NPS		
PROMOTORES	NEUTROS	DETRATORES
24	1	7
NOTA		
53,1		

As ações feitas reduziram os detratores e aumentaram, significativamente, os promotores. O resultado alavancou. As reclamações agora eram sobre produtos, tintas, qualidade de esmaltes e serviços ofertados. No projeto de inovação eu sugeri mudanças na criação das tintas, troca de fornecedores, criamos serviços, como o transporte de clientes e atendimento à domicílio, além de novas artes para unhas e o programa fidelidade. Tudo isso gerou um salto no NPS:

NPS		
PROMOTORES	NEUTROS	DETRATORES
50	7	3
NOTA		
78,3		

Essa foi a última medição. Tivemos a redução dos detratores para 3, que se tornaram notas neutras. Porém, aumentamos em 26 o número de clientes satisfeitas. Ou seja, o salão está crescendo em qualidade e atendimento, e estamos no caminho certo. As notas neutras agora falam sobre espaço do salão, que é algo que a proprietária está trabalhando para realizar obra no local. Os detratores foram apenas notas vazias, então, não há muita margem para mudança.

**E o principal:** As mudanças trouxeram um total de 23,3% no crescimento financeiro do salão, pois além de novos clientes, o projeto de inovação trouxe redução de gastos de modo geral. Um sucesso!



Agora, vamos trabalhar para tentar melhorar o local (otimização do espaço) e investir nas notas detratoras sem resposta. Vamos enviar por WhatsApp uma nova pesquisa pedindo a opinião das clientes para entender em qual ponto melhorar e seguir em frente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto foi excelente para mim. Eu pude, pela primeira vez, estar à frente do gerenciamento de negócios e promover mudanças em uma área que não dominava (Salão de beleza). No começo foi complicado, pois não há nada mais difícil que propor mudanças em algo que as pessoas não têm total confiança em nossas palavras. E essa barreira da comunicação foi a parte mais difícil, porém, superada! Eu pude ver um horizonte novo de oportunidades, e não consigo mencionar pontos negativos, não há, esse projeto é incrível e nos ajuda a desenvolver como profissionais. Agradecido por todo o trabalho desenvolvido.

## REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, E. A.; SANGUINETO, A. L.; SANTOS, J. M. L. **O net promoter score (NPS) como forma de mensurar a satisfação dos clientes:** o caso Vianna & Moura construções. Disponível em: <<https://interfacesdesaberes.fafica-pe.edu.br/index.php/import1/article/view/527>>. Acesso em: 20/10/2022.

Aluno: Paulo Otávio Maia Rodrigues  
Curso: Tecnologia em Análise de Sistemas  
Projeto: Análise PESTEL  
Empresa: VBC Automação Comercial Ltda.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Permanecer no mercado é uma guerra que as empresas enfrentam todos os dias. Acompanhamos nos jornais e noticiários e vemos que no simples fato de uma postagem de um *influencer*, ou, na maneira como uma atriz se veste, muda tudo no setor da moda, beleza e afins. Para interpretar estas mudanças, os gerentes e responsáveis utilizam da estrutura PESTEL para tomar decisões antecipadas e não serem pegos de surpresa. Ela nos permite identificar a maneira com que as tendências do macroambiente podem interferir nas organizações. Este trabalho foi realizado no período de 25/10/2022 até dia 11/06/2023. O método utilizado foi a entrevista.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A VBC AUTOMAÇÃO COMERCIAL LTDA. é uma empresa de Montes Claros – MG, tem regionais em Vitória da Conquista – BA e Catalão – GO. Atuante no setor de Desenvolvimento de Sistemas, desde 1995, com foco em Postos de Combustíveis.

Atualmente, a empresa possui 29 funcionários e cerca de 400 clientes ativos. Nossos maiores concorrentes são as empresas INFINITE TECNOLOGIA e QUALITY TECNOLOGIA.

Sempre trabalhamos acompanhando o mercado e suas variações com intuito de sanar a necessidade dos nossos clientes e os fidelizar mais a cada dia.



## ANÁLISE POLÍTICA

Nossa eleição mais próxima é a de presidente e será em 30/10/2022. A troca de governadores e presidentiáveis afeta todo o governo em si, os planos de governos pautados por eles nem sempre são compartilhados pelos atuais governantes. Com isso, acaba afetando projetos que começaram e ainda não terminaram, correndo grande risco de ficarem abandonados. A situação do país está estável e economicamente caminhando para progredir e continuar a crescer. O crescimento econômico atrai novos investidores e valoriza nossa moeda. A tecnologia está amarrada à economia, logo, com o crescimento econômico as pessoas precisam de mais tecnologia para atender à demanda.

Nas eleições de 2022, teremos os candidatos Luiz Inácio Lula da Silva e Jair Messias Bolsonaro. A política comercial já utilizada pelo candidato Lula já se provou, anteriormente, que não funciona. A do atual presidente e candidato Bolsonaro, tem favorecido a economia com números positivos e, com isso, favorecendo a empresa com a promoção de vendas e de prestação de serviços. Nossos clientes estão comprando e investindo muito mais.

## ANÁLISE ECONÔMICA

A economia atual está, sem dúvidas, crescendo, porém, as taxas de câmbio tendem a variar significativamente devido às eleições próximas. O preço dos combustíveis afeta diretamente os nossos clientes, com o custo mais em conta os preços finais tendem a ser mais baixas, com isso, a rotatividade do produto é maior. Nos próximos meses, caso aumente o preço dos combustíveis o consumo da população tende a diminuir, as pessoas tendem a economizar, utilizar outros meios de locomoção.

De acordo com o IBGE, a taxa atual de desemprego está próxima a 8,7%, no cenário atual, já está difícil de contratar mão de obra qualificada. As empresas aumentaram as contratações, investiram pesado para acompanhar o crescimento econômico do país, e logo quem está empregado, com certeza, se empenhará mais para manter seu emprego.



Acredito que a análise de crédito é feita da maneira correta. O fácil acesso ao crédito incentiva a inadimplência e a globalização gera vantagens competitivas, com isso, todas as empresas podem comprar mais barato e produzir mais barato, afetando diretamente no preço final do produto.

## ANÁLISE SOCIAL

A taxa de crescimento atual é de 1,31% e as pessoas com quem negociamos estão entre 35 e 55 anos. A diminuição da população diminui o consumo. Mas, com certeza, o consumo de tecnologia tende a aumentar e se não acompanharmos ficamos para trás. As pessoas que escolhem por um estilo de vida minimalista, por exemplo, deixam de consumir carne vermelha, deixam de usar veículos automotores. Essas escolhas quando atingem um grupo maior de pessoas cria um grupo na sociedade e, a meu ver, uma nova oportunidade de mercado. Acredito que uma nova tecnologia que facilite mais a interação de pessoas com sistemas possa, sim, trazer uma grande mudança.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Atualmente, um grupo de empresas se fundiu e criou a empresa Mentres que Pensam, essa empresa tem o objetivo comum de ser uma Fintech que faz a integração da tecnologia PIX nos softwares ERP. A VBC poderia agregar esta tecnologia em seu software, para automatizar o processo de vendas com PIX e atender à necessidade dos seus clientes. Com isso, facilitaria a conciliação e conferência de caixas. Hoje em dia, existe uma grande preocupação com as IAs, um grande exemplo é o CHATGPT, que é uma inteligência artificial que cria em segundos soluções para o usuário. A grande preocupação com a IA é que qualquer pessoa com pouco conhecimento construa um sistema complexo, por exemplo, com apenas uma resposta. As regras e políticas de uso destas ferramentas devem ser revistas pelos órgãos competentes para regulamentar o seu uso, caso isso não aconteça, o desemprego pode vir à tona e o fim de pequenas e grandes empresas é certo.



Todas as empresas de tecnologia devem estar sempre atentas a inovações no setor, a empresa que ficar para trás e não buscar as novas tecnologias acaba por si só afundando no ramo. Não temos como evitar o acesso a essas tecnologias dos nossos concorrentes, o que devemos fazer é sermos ousados, criativos e chegarmos na frente com um bom produto para que o concorrente não vença.

Os softwares de hoje buscam muito a interação com o usuário final, a grande sacada dessa nova geração é o poder e a liberdade que a internet nos permite. Qualquer coisa nova, nesse sentido, deve ser considerada e tratada com muita atenção.

## ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL

De modo geral, produtos sustentáveis sempre são mais bem aceitos que os demais. A grande dificuldade de uma empresa de software é criar um produto que seja sustentável, que tenha qualidade, durabilidade e consiga suprir todas as necessidades dos clientes, além de tudo ter um custo-benefício que não o faça ficar na prateleira.

Em todo esse período buscamos fazer o melhor para não agredir o meio ambiente, que seja economizando água, luz, papel, plástico. O nosso maior problema, hoje, é o consumo de combustível, o preço dos carros elétricos ainda não está acessível ao ponto de ter uma frota somente de carros elétricos.

Durante a pandemia, adotamos o regime Home Office, com isso, reduzimos o consumo de combustível, papel, plástico e, conseqüentemente, contribuimos com a redução de danos causados à natureza.

Dentre os projetos da empresa tem o plano de utilização da energia solar, já estamos trabalhando para pôr em prática.

## ANÁLISE LEGAL

A VBC, por ser uma empresa desenvolvedora de sistemas para Postos de combustíveis e afins, acaba sendo corresponsável de todas as legislações que afetam diretamente o ramo.



Há algum tempo, fizemos adequação para atendermos à Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC. Atendemos todas as normas do consumidor, inclusive deixamos de fácil acesso o livro CDC.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho foi muito importante, pude realmente entender como cada fator influencia no poder de decisão, e a importância dessa decisão. Tive muita dificuldade para abordar o tema e conseguir transcreever minhas opiniões sem que me favorecesse. A união do PES e do TEL me fez enxergar com mais clareza aspectos que antes não imaginaria que pudessem afetar positiva ou negativamente a empresa. Em contrapartida, foi ótimo o desafio de escrever e pensar em cada resposta.

## REFERÊNCIAS

**Taxa de desemprego no Brasil**, 3º tri/2022. Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/explica/desemprego.php>>. Acesso em: 10/11/2022.

**Taxa de crescimento no Brasil**, ano/2022. Disponível em: <[https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html?utm\\_source=portal&utm\\_medium=popclock&utm\\_campaign=novo\\_popclock](https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html?utm_source=portal&utm_medium=popclock&utm_campaign=novo_popclock)>. Acesso em: 17/11/2022.

**Lei do call Center 8.078**, ano/2023. Disponível em: <<https://prespublica.jusbrasil.com.br/legislacao/93373/lei-do-call-center-decreto-6523-08>>. Acesso em: 11/06/2023.

**Aluno:** Priscila Pereira Antunes  
**Curso:** Tecnologia em Marketing  
**Projeto:** Análise PESTEL  
**Empresa:** McDonald's.  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Este projeto tem como objetivo olhar para a empresa com outros olhos, nos faz sair um pouco da nossa 'zona de conforto' e nos faz analisarmos a empresa como donos. O projeto se deu início no dia 10/11/2022, quando foi utilizada uma ferramenta de estudo sobre a empresa a qual ela disponibiliza a todos os seus funcionários. Nos dias 11/11/2022 e 12/11/2022, foram realizadas as pesquisas com duas responsáveis pelo restaurante BDT- McDonald's, na Av. dos Bandeirantes. No dia 08/06/2023, foi a continuação deste projeto, quando foram entrevistados mais dois membros da equipe da qual eu faço parte. Este projeto está incrível, espero que gostem!

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA, SETOR E RAMO DE ATUAÇÃO

Fundado por Ray Kroc, em 1955, ano em que abriu o primeiro restaurante na cidade de Des Plaines/Illinois, nos Estados Unidos. Líder no segmento de serviço rápido de alimentação, o McDonald's se destaca pela qualidade dos produtos e do atendimento.

O McDonald's é a maior e mais conhecida empresa de serviço rápido de alimentação do mundo. Presente em 119 países, a rede possui mais de 33 mil restaurantes, onde trabalham 1,7 milhão funcionários que alimentam diariamente mais de 64 milhões de clientes. No Brasil, a rede é operada desde 2007, pela Arcos Dourados, máster franqueada da marca McDonald's em toda a América Latina.



O primeiro restaurante do Brasil foi inaugurado em 1979, em Copacabana, Rio de Janeiro. Atualmente, somos mais de 50 mil funcionários em mais de 900 restaurantes, atendendo cerca de 2 milhões de clientes por dia. Nos restaurantes McDonald's possuem estrutura para garantir que todos os processos (internos e para os clientes) ocorram dentro dos nossos padrões de excelência? É isso mesmo. Os restaurantes seguem alguns padrões de excelência com o objetivo de proporcionar uma ótima experiência ao cliente.

Uma das curiosidades de que eu mais gosto:

Os caminhões da Martin Brower, que transportam os produtos do McDonald's, percorrem 9,5 milhões de quilômetros por ano – 24 vezes a distância da Terra até a Lua!

## ANÁLISE POLÍTICA

Com o atual governo e o enfrentamento de uma pandemia, a situação da rede teve que se habituar a um novo cenário. Trabalho na rede fast-food McDonald's da avenida Bandeirantes. Tivemos que fechar a porta do restaurante, porém, tivemos um aumento imensurável no Delivery e, atualmente, essa loja de sigla BDT é a que mais vende Delivery no Brasil. Com as eleições e com o novo presidente eleito, a empresa McDonald's se sentiu afetada com as manifestações de caminhoneiros, na qual ficamos sem algumas mercadorias em quase todas as lojas. No domingo do dia 6/11/2022, o que geralmente vendemos cerca de 120 mil, vendemos, nesse dia, apenas 52 mil, uma diferença gritante, porque estávamos sem batata e sem nuggets. Então, foi uma perda de venda muito alta por conta dessa nova posição de governo. Tivemos também, além do presidente, uma mudança de governador, o que nos preocupa com a nova proposta do novo governador é a privatização da Sabesp, que no ponto de vista de algumas pessoas, fará com que a conta de água aumente, sendo assim, um custo a mais para a população do estado de São Paulo.

## ANÁLISE ECONÔMICA

A economia no país está se reerguendo após sair de uma pandemia, teve uma queda quando o futuro presidente citou alguns possíveis nomes de alguns ministros, no entanto, a renda do consumidor aumentou, com algumas lojas se reerguendo voltaram a ter novas contratações, a forma de crédito ficou mais fácil, hoje, temos vários bancos *on-line* que liberam crédito para quem adquirir um cartão.

Com a falta de circulação de dinheiro físico, o PIX veio para melhorar e beneficiar vários comércios que utilizam essa forma de pagamento. Em relação à qualificação de funcionários, dentro da empresa McDonald's, tem muita opção de plano de carreira, pois para engrenar nesse processo eles exigem que o candidato ao cargo tenha uma qualificação melhor, sendo curso ou faculdade.

## ANÁLISE SOCIAL

O McDonald's promove e motiva seus funcionários e fornecedores a participarem das iniciativas de responsabilidade social e de sustentabilidade. Os trabalhos sociais desenvolvidos pelo McDonald's são uma das principais formas de motivar o orgulho dos funcionários.

Desde a chegada ao Brasil, o McDonald's vem atuando com forte senso de responsabilidade social. Já na inauguração do primeiro restaurante, em 1979, parte das vendas foi destinada a instituições beneficentes.

Gincana, bom vizinho é uma competição solidária entre os restaurantes realizada anualmente pelo McDonald's. O projeto visa conscientizar os colaboradores da importância da responsabilidade social, não apenas na empresa, mas também fora dela. Instituto Ronald McDonald Organização sem fins lucrativos que desenvolve e coordena programas que possibilitam o diagnóstico precoce de doenças, o encaminhamento adequado, o acolhimento e o atendimento integral de qualidade para jovens pacientes e seus familiares. Mc dia Feliz é a maior campanha nacional pela cura do câncer infanto-juvenil e, anualmente, desperta a atenção de toda a sociedade para a maior causa de morte por doença entre crianças e jovens com idade entre 5 e 19 anos.



Nós reconhecemos os impactos ambientais e sociais de uma cadeia de suprimentos. Preocupamo-nos, também, com a segurança alimentar e a qualidade de nossos produtos. Dessa maneira, o abastecimento sustentável é a nossa prioridade. Para isso, trabalhamos com fornecedores que compartilham nossa visão e estão comprometidos com ela. Esse compromisso começa com fornecedores diretos e abrange milhares de fornecedores indiretos que dão origem aos ingredientes do nosso cardápio.

Atualmente, a sociedade enfrenta uma série de desafios ligados a questões socioambientais, e continuará enfrentando no futuro. Segundo as Nações Unidas, os recursos estão cada vez mais escassos devido às necessidades de uma população em crescimento, ao mesmo tempo em que a mudança climática aumenta a frequência dos fenômenos meteorológicos extremos, aumentando, por exemplo, a escassez de água.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Acredito que a empresa é pioneira na produção “Speed sistem” (sistema rápido), desenvolvido para suprir a grande demanda de vendas. Sempre à frente do seu tempo, a empresa vive buscando inovações, agilizando a produção para atender à demanda dos seus clientes. Se engana quem pensa que a tecnologia é usada apenas no toque da tela na hora do pedido, a tecnologia começa na fabricação dos produtos, seleção de ingredientes, máquinas com esteiras gigantescas de fabricação de hambúrgueres, pães, nuggets etc., controle de temperatura, time de preparação, higienização, máquinas de sorvetes e refrigerantes, até mesmo na elaboração de cardápio, valores calóricos, propagandas e apps que chegam em suas mãos para formalizar os pedidos. A tecnologia está presente na contratação dos funcionários, através da plataforma ABORDO, em que o candidato tem que passar pelo sistema para poder ser aprovado na entrevista. Temos a tecnologia tão viva dentro dos restaurantes, através do delivery, através das plataformas, peça e retire, na qual você faz seu pedido pelo celular e retira no restaurante. Essas são apenas algumas adquiridas pela rede que sempre busca inovações, visando à satisfação de seus clientes e funcionários.



## ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL

A empresa busca trabalhar em conjunto com parceiros e fornecedores para continuar a repensar, reduzir, reciclar e reutilizar os materiais das nossas cadeias de negócios e soluções sustentáveis. Acreditando que é nesta articulação de esforços e partilha de boas práticas que iremos conseguir, enquanto setor, alcançar um impacto ambiental positivo.

## ANÁLISE LEGAL

Pensando nos nossos colaboradores, nosso funcionário tem um programa de apoio para os momentos em que mais precisar: o Mc Amigo é um canal de atendimento exclusivo a que nossos colaboradores têm acesso através do 0800 e por e-mail, no qual eles encontraram uma equipe de especialistas: psicólogos; assistentes sociais; nutricionistas; advogados; fisioterapeutas; personal trainers; pedagogos; pet consultores. Além disso, nossos funcionários também contam com o benefício Gym-pass: uma plataforma digital de atividades físicas do Brasil que conta com milhares de academias e centenas de modalidades para prática quando e onde quiser!

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto integrador se tornou um desafio, no qual eu saí um pouco da área de conforto e fui conhecer o outro lado da empresa, sendo assim, me desafiando a olhar para a empresa não apenas como mais um funcionário e, sim, como dono do negócio, posso dizer que “abrindo os olhos” e pensando se não utilizarmos a ferramenta Pestel podemos perder o lucro ou até mesmo quebrar seu negócio. Gostei muito de poder realizar este projeto!



## REFERÊNCIAS

- Entrevistadas:

Elizabeth Branco - Gerente de unidade 12/11/2022,

Vanessa Braga - Gerente de Plantão 11/11/2022.

Renata Félix - Treinadora 08/06/2023.

Manuella Joyce da Silva- Gerente de Unidade 08/06/2023.

Sites

<https://campus.arcosdorados.net/default/learn/myevents/161256>

INTEGRAÇÃO - PROGRAMA OLÁ!

Acesso em: 10/11/2022.

INTEGRAÇÃO - PROGRAMA OLÁ 2!

Acesso em: 10/06/2023.

Obs.: Público

Todos os novos funcionários de restaurante.

Aluno: Raí Souza Santos  
Curso: Tecnologia em Gestão da Qualidade  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A proposta de inovação escolhida é referente à implementação de um sistema de aquecimento de água por meio de placas solares, no qual utilizaríamos a água quente em um de nossos processos na indústria. Na empresa escolhida para realização da atividade, existe um processo no setor de tinturaria, onde as máquinas que realizam o procedimento de lavagem de meias, atualmente, utilizam de um método no qual a troca de calor para aquecer a sua água é por meio do vapor produzido na caldeira. A ideia do projeto é substituir o vapor da caldeira por água aquecida por um sistema de boilers, que seria menor o custo para realização desta troca de calor.0

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa analisada foi SIGVARIS DO BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA., localizada no município de Jundiaí-SP. Teve sua fundação em 1864, na Suíça, em Winterhur e, no Brasil, o grupo está presente desde 1981. Atualmente, a manufatura da SIGVARIS está estabelecida em 4 países: Suíça, França, Estados Unidos e Brasil.

A atividade principal da organização é a fabricação de meias de compressão graduada, que são classificadas como profiláticas ou terapêuticas. Seu uso pretendido visa o tratamento clínico da insuficiência venosa. O coração é o responsável por bombear sangue para os órgãos e para os membros superiores e inferiores através das artérias. O sangue oxigenado realiza seu fluxo até as pernas com auxílio da bomba cardíaca e quando chega até lá, necessita subir, através das veias, para que seja concluído o circuito sanguíneo do corpo. Caso o paciente possua qualquer tipo de obstrução das veias, o sangue



não consegue circular de volta para o coração, causando as varizes, doenças venosas crônicas, inchaços, sensação de pernas cansadas. As meias de compressão graduadas são as responsáveis por auxiliar estas veias que possuem algum tipo de anomalia a funcionarem de maneira correta. Com a compressão graduada, com a sua maior concentração de milímetro de mercúrio no tornozelo e subindo, gradualmente, ao longo da perna, a meia realiza uma pressão que faz com que as veias voltem a ter a sua função de retornar o sangue para o coração. As meias são disponíveis em 4 modelos: panturrilha, meia-coxa, meia-calça e meia-calça materna.

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO DE PROCESSO

Relatório do sistema de aquecimento de água com placa solar para troca de calor no processo de purga da tinturaria.

Iniciamos o teste no dia 21/08/23. Inicialmente, colocamos o sistema de aquecimento solar de água para circular nas placas solares e no boiler de baixa pressão, e através de um controlador de temperatura, podemos verificar a temperatura real do sistema em circulação. Existem duas válvulas Bermo ligadas em paralelo com o trocador de calor da máquina, que se ativadas pneumáticamente, liberam a água aquecida do sistema para circular no trocador de calor. Assim, começa o processo de aquecimento do banho interno da máquina. Esse aquecimento do banho pode ser acompanhado via IHM da máquina.

### Montagem do protótipo:

Para a validação da ideia inicial, montamos um protótipo com um sistema de menor escala.

Montamos o sistema em um equipamento de produção com capacidade mínima, o equipamento utilizado foi uma máquina de tingimento de meias com capacidade de produção de 10 kg de produto seco.

## Material utilizado:

QTD.	DESCRIÇÃO DO MATERIAL
1	Boiler 600 L
6	Placas solares
1	Controlador de Temperatura
1	PT 100
60M	Cabo flexível 6mm
10M	Cabo manga 3x 0,75mm
10	União galv. $\frac{3}{4}$
2	Cap galv. $\frac{3}{4}$
4	Registro galv. $\frac{3}{4}$
80	Mangueira $\frac{3}{4}$
1	Bomba
4	Abraçadeira $\frac{3}{4}$

## Método de montagem:

Realizamos uma análise para identificarmos as válvulas de controle de fluxo no sistema do trocador de calor do equipamento, assim, identificamos as válvulas de entrada e saída de vapor.

Fizemos uma adaptação amarrando a bomba de circulação e válvulas em paralelo com o trocador de calor, na entrada e saída de vapor do sistema passará a água aquecida via placas solares.

No total entre as placas solares e o boiler temos aproximadamente 1000L de água circulando para o sistema.

## Testes:

No primeiro teste realizado no dia 08/09/23, às 10:50 horas, enchemos a máquina com aproximadamente 60 litros de água de banho, e com um patamar da 1ª temperatura ajustado para chegar a 70°C a 2°C por minuto, foi verificado que a temperatura ambiente da água utilizada para o enchimento do equipamento era de 22,7°C, já a temperatura ambiente da água utilizada nas placas solares era de 75°C.



Após a passagem pelo trocador de calor da máquina a água retornava para o sistema de circulação para ganhar energia térmica e a temperatura inicial de trabalho era de 32°C no início, foi se obtendo um ganho de aproximadamente 2,5°C a cada 10 minutos, chegando a um ponto de aquecimento de 62°C, às 13:15 horas e um máximo de 71°C no banho interno da máquina que permaneceu até 14:35 horas na circulação sem obter ganho na temperatura. A temperatura externa da fábrica medida no início dos testes foi de 22,9°C e a do momento máximo foi de 31°C.

## Observações gerais

Observamos que o sistema em pequena escala atendia o objetivo inicial do projeto, que é de conseguir aquecer o banho interno da máquina, no mínimo a 70°C, que são comumente usados nas receitas de tingimento da tinturaria.

O sistema é viável para atender à demanda dos nossos equipamentos, pois a temperatura da água que foi alcançada no teste foi satisfatória para atender à demanda de nossas máquinas de tingimento dentro do tempo previsto, pois a água com o sistema de boiler atingiu a temperatura ideal do projeto, 70°C.

Concluimos, então, que é viável a substituição do sistema de vapor da caldeira por um sistema de aquecimento com placas solares para suprir a demanda do setor de tingimento, pois além de atingir a mesma temperatura, é um processo mais econômico e mais sustentável.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto inicia-se com a seleção da empresa, onde trabalho há 13 anos e que tem me incentivado a buscar conhecimento. A empresa que é estrutura familiar me abriu as portas para desenvolver este projeto, os passos para a sua realização foi estudar e encontrar um projeto no qual conseguimos implantar alguma melhoria em nosso processo interno e buscávamos a melhoria de custos, e a melhoria na parte sustentável.

Realizamos com sucesso a implementação de um projeto, ao utilizarmos um sistema de troca de calor feito com placas solares, para substituir o nosso antigo procedimento, que era realizado com o vapor da caldeira a lenha.

Obtivemos sucesso no procedimento, o qual, em longo prazo, trará retornos financeiros, pois economizaremos gastos com a caldeira a lenha e será um procedimento mais sustentável, pois não terá a liberação de carbono na natureza, o método de aquecimento com as placas solares é 100% sustentável.

**Aluno:** Regina Aparecida de Oliveira Porfírio  
**Curso:** Ciências Contábeis  
**Projeto:** Análise PESTEL  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Coccus Doneda



## INTRODUÇÃO

A análise PESTEL é um acrônimo para política, econômica, social, tecnológica, ecológica e legal, ela tem por objetivo ajudar as empresas a detectarem problemas e se anteciparem nas tomadas de decisões para que não sejam acometidos de eventuais problemas, tanto no aspecto econômico e social quanto no aspecto legal. Empresa NIPPON CHEMICAL IND. E COM. DE SAN. E DET. PROF. LTDA. uma empresa do ramo de produtos de higienização, tanto industrial como domiciliar. Fundada pelo Sr. José Pelegrino Neto, em 1990, sua primeira sede foi situada na Rua Guaporé, n.º 342 - Bairro da Ponte Pequena (estação armênia do metrô, linha Norte/Sul). A atual Matriz em Indaiatuba foi fundada em 1994, no bairro distrito industrial, atuando com o comércio de seus produtos. Foi apenas no ano de 2004, após as devidas regularizações e licenças que inauguraram sua nova fábrica na cidade; um ano depois abriram a primeira filial, agora em São José, no estado de Santa Catarina. A NIPPON conta com mais de 230 produtos de limpeza e higienização e mais de 39 distribuidores espalhados pelo Brasil. Ela também conta com seus laboratórios próprios para o manuseio de seus produtos químicos e uma equipe de químicos altamente treinados para estarem sempre se inovando.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise Pestel em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da Análise Pestel é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação.

## MÉTODOS E MATERIAIS

A análise Pestel foi realizada através de uma entrevista com o contador da empresa, o senhor Valdinei Mascarenha, momento em que tivemos uma longa conversa bem produtiva.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Projeto Análise Pestel desenvolvido... Os resultados observados foram que se a análise Pestel for bem aplicada dentro de uma empresa não há como o seu investimento dar errado, pois todo o sistema é um conjunto que para dar certo tem que estar em perfeita sincronia. Segundo o Sr. Valdinei Mascarenha (contador da empresa), os dados obtidos foram, resumidamente, os fatores P, E, S, T, E, L:

**P** - A situação política está instável, e qualquer mudança afeta diretamente a relação entre compras e vendas dos seus produtos.

**E** - A economia no atual momento está declinando, as taxas de câmbio estão instáveis podendo haver variações significativas.

**S** - Com a taxa de crescimento da população a maioria da mão de obra é jovem, porém, não tem qualificação, no entanto, crenças religiosas e estilos de vida diferentes afetam principalmente o financeiro.

**T** - Existem algumas tecnologias em que a empresa está realizando substituições, por exemplo, dos antigos para os mais atuais sistemas.

**E** - A empresa se preocupa com o meio ambiente e, com isso, tomam todas as medidas cabíveis, como, por exemplo, o tratamento da água utilizada no processo e o descarte adequado do lixo tóxico.

**L** - Trabalham com produtos controlados pela polícia civil e pelo exército, então, procuram trabalhar sempre dentro da lei, para não terem nenhum inconveniente, seguindo também a lei do consumidor.



## CONCLUSÃO

O que eu aprendi com essa entrevista é que se estivermos sempre atentos às mudanças e trabalharmos conforme mandam os regulamentos da lei não há por que as coisas não darem certo, todavia, temos que estar sempre nos atualizando em todos os requisitos, não somente no que é necessário. Para mim, este projeto foi mais que um aprendizado, porque tudo que foi falado, as experiências que eu adquiri com a pessoa que eu entrevistei posso levar para a minha vida de um modo geral, não só para os estudos, mas também para o dia a dia. Aprendi que devemos ter a mente aberta para novas oportunidades e mudanças a qualquer momento.

## REFERÊNCIA

Sites: <https://nipponchemical.com.br> Nippon Chemical – Mercado de Higienização profissional.



## INTRODUÇÃO

O trabalho apresentado mostra que, atualmente, as empresas buscam constantemente melhorias em seus processos, com o objetivo de avançar as vendas, maximizar os lucros e reduzir custos.

Segundo o Manual de Oslo (2005), o conceito de inovação refere-se: à implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorando, ou um processo, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa Casa da Química, do ramo de domissanitários, cosméticos e perfumarias, iniciou suas atividades no ano de 2003, em Taguatinga Norte - Distrito Federal, foi preparada para trabalhar com fracionamento, exposição, manipulação e venda dos produtos, assim como oferece um atendimento apropriado a seus clientes.

Pouco tempo após sua inauguração, a empresa já ficou reconhecida por prezar pela excelência nos serviços e produtos ofertados sendo líder e referência na comercialização de produtos químicos.

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO TECNOLÓGICA DE PRODUTO OU SERVIÇO

A inovação para atingir seu público-alvo foi um produto muito utilizado em diversos serviços domésticos. E a água sanitária para roupas coloridas também frequentemente usada pelas donas de casa no Brasil.



## PROPOSTA DE INOVAÇÃO DE PROCESSO

Ela pode ser utilizada em vários serviços devido ao seu forte poder de limpeza, incluindo na lavagem de roupas, porém, a água sanitária é à base de cloro, não pode ser utilizada nas roupas coloridas. Por essa razão, veio a ideia da água oxigenada para remoção de manchas e limpeza profunda com manuseio correto de luvas de borracha para sua proteção no preparo.

## PROPOSTA DE INOVAÇÃO ORGANIZACIONAL

O projeto organizacional pode ser entendido como funcionamento da empresa, da produção do trabalho, é fundamental criar espaços organizacionais nos quais se discutem problemas, apresente projetos etc. E preciso encontrar sempre um meio de criar em cada indivíduo o desejo de executar as funções que lhe cabem.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Realizar essa atividade abre a visão para que se repensem a implementação e implantação de um empreendimento empresarial. A inovação no meio empresarial e a exploração de novas ideias para alavancar novos negócios, criando vantagens competitivas gerando lucros, consequentemente, sucesso no mercado.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

**Aluno:** Rodolfo Alexandre Takaes  
**Curso:** Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas  
**Projeto:** Análise PESTEL  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

O objetivo deste projeto é obter informações aplicando o uso da ferramenta Análise Pestel. Com base nas informações coletadas na empresa Volks & Cia., obteremos dados relacionados a várias áreas: política, econômica, social, tecnologia, ecológica e legal. A empresa entrevistada para o projeto é uma empresa cujo proprietário é o senhor José Cícero Marciano e a empresa é situada em Cascavel, Paraná, na rua Carlos Gomes, 2431, Parque São Paulo. O nome fantasia da empresa é Volks & Cia. e o nome empresarial é José Cícero Marciano Comércio de Peças e Acessórios, CNPJ: 06.147.927/0001-35, Inscrição Estadual: 90301609-48. A empresa é do ramo de atividade de venda de peças e acessórios automotivos dos veículos automotores da marca Volkswagen, eles estão em operação desde 04/2004, atuando neste mercado há mais de 20 anos.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise Pestel em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da Análise Pestel é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação. Com a Análise é possível identificar as oportunidades e ameaças, podendo dar uma direção para a empresa adotar medidas para minimizar impactos e melhorar continuamente seus produtos, consequentemente, se ressaltando entre o mercado local similar ao seu setor de atuação.



## MATERIAIS E MÉTODOS

Realizei visitas presenciais para entrevistar o proprietário e com base na ferramenta Pestel elaborei um questionário que ele respondeu em uma das visitas presenciais.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com o Projeto Análise Pestel tornou-se possível identificar grandes oportunidades que irão surgir, como, por exemplo, as peças para o mercado de carros elétricos e híbridos que estão chegando no país. Sobre a análise política, foi identificada uma diminuição de vendas no geral, devido às eleições federais e estaduais e que em relação à política local eles têm elaborado grandes obras para melhorar muito o comércio local.

Com relação ao cenário econômico atual, em 2024, a previsão é de um PIB de 1,9 que está diferente do previsto 2,3%, porém, em se tratando de um cenário que estamos nos recuperando de uma pandemia de COVID-19. Já na análise Social, em média, as famílias estão estruturadas em ao menos 3 membros na família, e eu pude observar é que as garagens de bairros de classe média e alta têm geralmente mais que um carro. Na análise Tecnológica, ele mencionou que busca sempre os sites on-line de busca de peças.

Na Análise Ecológica/Ambiental, no caso de vendas de baterias, por exemplo, temos que fazer somente mediante a carcaça da bateria para o envio para reciclagem.

Com Relação à Análise Legal, o cumprimento da legislação trabalhista e do código de defesa do consumidor é o primordial.



## CONCLUSÃO

O setor de peças automotivas é um mercado dinâmico e em constante evolução. As mudanças tecnológicas, econômicas e sociais estão impactando o setor de diversas formas, criando oportunidades para ganhos. Aqui estão algumas tendências que podem gerar oportunidades para ganhos no setor de peças automotivas: crescimento da demanda por veículos elétricos e autônomos. A crescente demanda por veículos elétricos e autônomos está impulsionando o desenvolvimento de novas tecnologias e peças. As empresas que estão bem-posicionadas para atender às necessidades desse mercado emergente podem obter ganhos significativos.

## REFERÊNCIA

1. População em Cascavel (PR) é de 348.051 pessoas, aponta o Censo do IBGE. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/oestesudoeste/noticia/2023/06/28/populacao-em-cascavel-pr-edo-348051-pessoas-aponta-o-censo-do-ibge.ghtml>
1. Termo de Compromisso para a Logística Reversa de Baterias Inservíveis de Chumbo Ácido <https://cempre.org.br/wp-content/uploads/2020/12/17-Programa-de-Logistica-Reversa-de-Baterias-Inserviveis-deChumbo-Acido-termo-compromisso.pdf>

Aluno: Rodolfo Henrique Duarte  
Curso: Processos gerenciais  
Projeto: Análise PESTEL  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Apontaremos a análise dos fatores coletados com a aplicação da matriz PESTEL, na microempresa RHD – Consultoria & Assessoria em Treinamento – que atua no ramo da construção civil, com o fornecimento de serviços na área técnica/administrativa. O levantamento foi feito no período entre 15/12/2022 e 20/12/2022, através de entrevistas com responsável quando foram coletadas informações através de questionários e depoimentos sobre a importância de cada área que compõe a parte I deste relatório.

A matriz para análise PESTEL é uma ferramenta amplamente utilizada por gestores para monitorar e compreender o macroambiente em que a organização está inserida. A primeira citação da aplicação da matriz foi feita por Francis Aguilar, um estudioso norte-americano de planejamento estratégico e gestão. Em 1967, ele publicou o livro *Scanning the Business Environment* (Digitalizando o Ambiente de Negócios) formando, assim, a estrutura das iniciais em inglês ETPS, que foram modificadas para soar melhor e tirar a cacofonia do idioma inglês.

A partir de 1980, a estrutura das iniciais foram se transformando: STEPE, STEEPLE, PESTLE e PEST. Com a possibilidade da adição de outras letras a estrutura como: M (Militar), E (Ético) e D (Demográfico), aumentando a abrangência da análise da matriz, conforme a necessidade da organização. Independentemente da estrutura de iniciais formatada, o objetivo da análise da matriz será sempre a mesma: monitorar e compreender o macroambiente em que a organização está inserida, fornecendo um horizonte dinâmico de mudanças que podem interferir na trajetória da organização.



Porém, a estrutura de iniciais da matriz determina as áreas que serão analisadas e possibilita o mapeamento das ameaças, minimizando as chances de riscos desnecessários e maximizando as chances de aproveitamento das oportunidades. Conforme citado no início, utilizaremos para a análise da matriz a estrutura de iniciais PESTEL, que é uma variação da estrutura com as iniciais PEST, onde são analisadas as mudanças: Políticas, Econômicas, Socioculturais e Tecnológicas, com o acréscimo das Iniciais; “E” e “L”. Também serão analisadas as mudanças ambientais (em inglês *Environmental*) e as mudanças relacionadas à Legalidade das informações e dados levantados. Desta forma, a nossa matriz completa possui a seguinte configuração:  
Analisaremos, neste momento, as 3 primeiras áreas:

P → Política, E → Econômica, S → Sociocultural

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

RHD – Consultoria & Assessoria em Treinamento – nasceu de forma informal em 2001, pela visão empreendedora de seu proprietário Rodrigo Henrique Duarte, que trabalhava como colaborador com registro formal (CLT), no ramo da construção civil, na região de Sorocaba, interior do estado de São Paulo. Desenvolveu atividades na área técnica/administrativa na elaboração de projetos arquitetônicos, relatórios de acompanhamento de rendimento da mão de obra e acompanhamento dos recursos financeiros destinados para cada projeto. Em 2008, ampliou suas atividades oferecendo o serviço de instrutor de treinamento de desenho técnico em escolas profissionalizantes da região. Para ofertar esse serviço, foi necessário solicitar uma inscrição municipal como prestador autônomo dando, assim, o primeiro passo para a formalização da empresa.

Com o aumento do portfólio dos serviços prestados, passando a atender clientes físicos e jurídicos tanto no ramo da construção civil como no ramo da educação/treinamento, em 17/04/2019, solicitou a inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica da empresa RHD - Consultoria & Assessoria em Treinamento – que hoje é identificada pelo CNPJ n.º 33.388.22/0001-82.



Tem como visão de futuro a ampliação da empresa, através da ética, qualidade do produto, preço competitivo, sempre respeitando os clientes, assim como os concorrentes.

## ANÁLISE POLÍTICA

Os resultados das eleições para presidente, governadores, senadores, deputados federais e deputados estaduais representam um momento de mudança que não se resume apenas na troca dos cargos eletivos, mas também, e principalmente, à mudança de visão e paradigmas que nortearão a administração pública nos próximos três anos. A destinação de recursos para projetos de infraestrutura, moradia e saneamento básico que são diretamente relacionados ao ramo da construção civil está sendo constantemente colocada em xeque e gerando incertezas para o setor.

## ANÁLISE ECONÔMICA

A economia está passando por uma fase de muita especulação e desconfiança em que o carro chefe é a interrogação de como será tratado o setor pela nova administração pública nacional que assumirá em 1 de janeiro de 2023. A especulação e a desconfiança se tornam contundentes diante das primeiras tratativas da próxima administração nacional, que teve como uma das primeiras providências a aprovação da PEC da Transição, cujo texto de destaque é a retirada da verba destinada ao Programa Bolsa família do teto de gastos federal, gerando, assim, uma desconfiança de como serão tratados os recursos financeiros destinados para outras áreas, visto que as grandes empresas tendem a afastar seus investimentos na economia do país. Tal recuo diminui as oportunidades de negócios dentro do território nacional afetando desde as grandes corporações até os microempresários nas mais diferentes áreas, como é o caso do senhor Rodrigo, proprietário da RHD – Consultoria & Assessoria em Treinamento.



## ANÁLISE SOCIAL

A população, de uma forma geral, vive a expectativa da melhoria da qualidade de vida, visto que, atualmente, a sobrevivência está cada vez mais difícil pelo alto custo de vida, atingindo o aumento dos preços de insumos básicos, na saúde e alimentação. Esta expectativa afeta de uma forma considerável a área de atuação da empresa RHD – Assessoria & Treinamento – pois uma vez que não temos condições de ter o básico, muito menos teremos para investimentos, como a construção ou reforma das casas, investimentos na educação e especialização através de cursos profissionalizantes.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Para a execução dos projetos é necessária constante atualização dos softwares específicos para a produção e elaboração dos projetos, assim como um investimento contínuo na aquisição dos equipamentos de informática que sejam compatíveis com as novas tecnologias.

## ANÁLISE AMBIENTAL

A RHD – Assessoria & Treinamento – tem em seu DNA o respeito aos assuntos ambientais, seja ele no seu dia a dia praticando a reciclagem dentro da sua sede, ou divulgando, praticando e respeitando todas as leis e orientações socioambientais aplicando-as em seus projetos nas mais variadas áreas.

## ANÁLISE DOS FATORES LEGAIS

Por se tratar de uma MEI, a RHD – Assessoria & Treinamento – respeita as leis trabalhistas enquadradas neste segmento, observo que ela não possui colaboradores, porém, as questões legais também são observadas na elaboração e aprovação dos projetos executados por ela, pois



uma vez esses projetos em desacordo com a legislação vigente, leis estaduais, municipais e de órgãos fiscalizadores, como, por exemplo, Vigilância sanitária, Corpo de Bombeiros, Cetesb, etc., podem acarretar prejuízos financeiros muito maiores do que o valores dos serviços prestados por ela, podendo até chegar em sanções judiciais sérias.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste relatório usando a metodologia de análise pela matriz PESTEL, que nos incentiva à análise crítica de áreas e assuntos que no dia a dia nem sempre damos a devida importância, se mostrou muito desafiadora pela necessidade do estudo e da pesquisa em busca do entendimento mínimo de cada área abordada nesta primeira parte, e da responsabilidade de conduzir as entrevistas e os questionários da melhor maneira possível, visando entender a realidade da empresa RHD – Assessoria & Treinamento – e poder levar uma contribuição de uma forma didática para que o Sr. Rodrigo Henrique Duarte pudesse aprender e, assim, aplicar a ferramenta da análise PESTEL dentro da realidade da sua empresa. Através da análise dos dados, é possível perceber a existência de condição ideal para a tomada de uma decisão, seja ela para aproveitar a oportunidade ou se prevenir de um risco provável. Por outro lado, foi muito gratificante a troca de experiência e poder contribuir de alguma forma para o crescimento profissional ou pessoal de alguém. E, com certeza, também crescer pela absorção dos conhecimentos aprendidos e recebidos do Sr. Rodrigo.

## REFERÊNCIAS:

<https://www.treasy.com.br/blog/analise-pest/>

<https://senno.ai/analise-pestel-importancia/#:~:text=A%20primeira%20cita%C3%A7%C3%A3o%20da%20an%C3%A1lise,tirar%20a%20cacofonia%20em%20ingl%C3%AAs.>

Aluno: Rogério Hamilton Fernandes  
Curso: Pedagogia  
Projeto: 5W2H  
Empresa: Cidadania e os Direitos Humanos.  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaine Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

Este projeto extensionista foi desenvolvido através da aplicação das metodologias ativas, que são estratégias de ensino que têm o potencial de despertar a curiosidade e de motivar a construção de conhecimentos e capacidades técnicas, com o aluno no centro do próprio aprendizado. Com novas tecnologias digitais de informação e comunicação, a dinâmica da sala de aula tem se transformado. Para este projeto, foi escolhido o tema da Cidadania e os Direitos Humanos, que será apresentado através de jogos, brincadeiras e vídeos.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Os jogos e brincadeiras no contexto educacional podem ser entendidos como uma atividade lúdica com regras e intencionalidade pedagógica pré-definidas. Sua utilização estimula a participação dos alunos em experiências que possibilitam a construção individual e coletiva de conhecimento e integração.

Além da vivência em si, essa estratégia de aprendizagem comporta duas etapas no momento do jogo. A primeira etapa que antecede inclui ações, tais como a contextualização da atividade, as distribuições dos jogadores, as regras e as instruções. Já na segunda etapa, o jogo se estrutura de acordo com os relatos dos participantes, a análise de sua atuação, as conclusões elaboradas e o encerramento.



Diversos tipos de jogos e brincadeiras podem ser utilizados, desde que estejam adequados ao perfil dos alunos e aos objetivos do processo de aprendizagem, por exemplo:

Vídeos: <https://www.youtube.com/watch?v=gEJ0d68OIZw>

<https://www.youtube.com/watch?v=hGKAaVoDISs>

Jogo da Memória dos Direitos Humanos

Jogo da Trilha da cidadania

## PROBLEMÁTICA

A problemática que pretendemos solucionar é se os alunos ensinados dessa forma, inclusive aqueles que possuem algum tipo de dificuldade de aprendizagem, irão conciliar a brincadeira e o aprendizado.

## PLANO DE AÇÃO

Para que o plano de ação seja facilmente entendido iremos utilizar a técnica 5w2h para explicar o que planejamos realizar neste projeto.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE VAI SER FEITO?	Preparação dos jogos educativos, explicação das regras dos mesmos e aplicação aos alunos.
WHO?	POR QUEM DEVE SER FEITO?	(eu) Rogério H. Fernandes
WHY?	POR QUE FAZER ESTA AÇÃO?	Um tema tão complexo merece uma aula mais dinâmica, interativa e promover a aprendizagem de forma mais fácil e legal aos alunos.
WHERE?	ONDE SERÁ FEITO?	Na Escola da Penitenciária III, de Hortolândia.

WHEN?	QUANDO SERÁ FEITO?	Em 20 de março de 2023.
HOW?	COMO SERÁ CONDUZIDO?	Através dos jogos na escola, explicando as regras dos mesmos e os objetivos.
HOW MUCH?	QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?	R\$ 50,00 (compra de cartolina, papéis coloridos e impressões para a confecção dos jogos).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto foi executado na Escola da Penitenciária III, de Hortolândia, com os sentenciados ou também alunos “reeducandos”. Com este projeto de apresentação e discussão de vídeos, com o tema “Direitos Humanos e Cidadania”, obtive o conhecimento de inúmeras estratégias de ensino, os maiores desafios ligados neste projeto foram lidar com o nervosismo e o medo de errar, porém, tudo foi superado e consegui realizá-lo.

O desenvolvimento deste projeto utilizando a técnica 5w2h ficou tudo bem-organizado e proporcionou a mim uma experiência ímpar, quando pude refletir sobre muitas questões, além das acadêmicas. Muitos ganhos foram obtidos dessa experiência. Aos alunos participantes o conteúdo foi passado com sucesso, a devolutiva deles se mostrou muito satisfatória, na participação das atividades e nos agradecimentos.

Na realização com este projeto todos os reeducandos conseguiram realizar as atividades se divertindo e aprendendo com um exercício diferente do que estão habituados. Fico feliz por todos terem alcançado o conhecimento dos direitos humanos e da cidadania.



## REFERÊNCIAS

### Material usado nas pesquisas:

[https://professor.escoladigital.pr.gov.br/metodologias\\_ativas](https://professor.escoladigital.pr.gov.br/metodologias_ativas)

<https://diadeaprenderbrincando.org.br/resource/jogos-educativos-trabalham-temas-ligados-aos-direitos-humanos/>

<https://glorinha.rs.gov.br/gov/wp-content/uploads/2018/05/Jogo-Tilha-da-Cidadania.pdf>

Cidadania: <https://www.youtube.com/watch?v=gEJ0d68OIZw>

Direitos Humanos: <https://www.youtube.com/watch?v=hGKAaVoDISs>

Aluno: Rosenelma Barboza da Silva  
Curso: Pedagogia  
Projeto: 5W2H  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaine Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

Este relatório trata-se de um projeto de extensão sobre metodologias ativas, essa atividade será realizada ao ar livre onde um grupo de jovens de uma igreja tem o costume de se reunir e para essa atividade ser realizada escolhi o método de palestra.

Para fundamentar a minha escolha realizei algumas leituras como a seguinte:

“A metodologia tem como adequação ao sujeito que aprende, para que o mesmo possa, a partir dos seus esquemas menos elaborados, observar as relações de causalidade e desenvolver esquemas mais elaborados e científicos. Nesta situação, o método facilita a apreensão do objeto tomando o referencial da problematização do mesmo e viabiliza o processo de aprendizado cada vez mais referenciado à totalidade” (Souza *et al.*, 1991, p. 30).

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

Para a realização desta atividade foi escolhida a estratégia de palestra que consiste em explicar sobre ética, moral e valores na sociedade.

## PROBLEMÁTICA

Busca-se conscientizar sobre a forma que devemos agir com o outro em sociedade conhecendo a base da ética, moral e valores que nos cercam.



## PLANO DE AÇÃO

O plano de ação trata-se de um método de organização das tarefas, neste projeto, foi solicitado que o plano de aula seja elaborado utilizando a ferramenta 5W2H.

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE SERÁ FEITO?	Uma conscientização sobre ética, moral e valores na sociedade.
WHY?	POR QUE PRECISA SER REALIZADO?	Conscientizar sobre a forma como devemos agir com o outro em sociedade.
WHO?	QUEM DEVE FAZER?	Organização e apresentação do material (eu).
WHERE?	ONDE SERÁ IMPLEMENTADO?	Ao ar livre onde o grupo de jovens costuma se reunir.
WHEN?	QUANDO DEVERÁ SER FEITO?	18/11/2023.
HOW?	COMO SERÁ CONDUZIDO?	Por meio de uma pequena palestra aplicada por mim.
HOW MUCH?	QUANTO CUSTARÁ ESSE PROJETO?	R\$20,00.

Fonte: próprio Autor (2023).

Como podemos observar, a atividade está programada para o dia 18/11/2023, ao ar livre, podem ser realizados ajustes de datas ou até mesmo da atividade, pois depende da disponibilidade e necessidade do grupo da igreja.

## CONCLUSÃO

Na aplicação desse projeto houve uma compreensão do tema ética, moral e valores de uma forma leve e descontraída com diálogos e exemplos do nosso dia a dia. A metodologia utilizada foi em forma de palestra com resultados bem satisfatórios, de forma que todos entenderam o tema passado de modo simples.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante a realização deste projeto pude perceber o quanto é importante a elaboração e organização de um relatório, para estarmos a par do desenvolvimento de uma aula, a metodologia ativa foi uma excelente ajuda para a elaboração, facilitando bastante a conclusão do projeto.

## REFERÊNCIAS

BACH, M. R.; CARVALHO, M. A. B. **Metodologia da problematização na formação de docentes em nível médio:** práticas e possibilidades. Disponível em:

Acesso em: 26 abr. 2022.

BERBEL, N. A. N. **Metodologia da problematização:** uma alternativa metodológica apropriada para o ensino superior. Semin. Ciênc. Soc. Hum., v. 16 ed. esp., p. 9-19, 1995. Disponível em: <[edib.org/Record/oai\\_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior](http://edib.org/Record/oai_articulo2075684-o-uso-da-metodologia-da-problematizacao-para-a-investigacao-sobre-avaliacao-da-aprendizagem-o-que-ha-de-especifico-para-o-ensino-superior)> Acesso em: 01 mai. 2022.

FIA BUSINESS SCHOOL, **Ética e moral.** Disponível em: <https://fia.com.br/blog/etica-e-moral/> Acesso em: 15 nov. 2023.

LUCKESI, C. C. **Avaliação da aprendizagem escolar:** estudos e proposições. 10ª ed., São Paulo: Cortez, 2000.

SOUZA, Alina Maria de Almeida *et al.* **Processo educativo nos serviços da saúde.** (Série Desenvolvimento de Recursos Humanos, n.º1). Brasília: Organização Pan-Americana da saúde, 1991.

Aluno: Sandra Assis de Pinho Silva  
Curso: Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos  
Projeto: Gestão da Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Quando se pensa em inovação, tende-se a pensar em tecnologia, no entanto, inovação é mais abrangente, inovação pode ser entendido como implementação de um produto (bem ou serviço), ou um novo processo de marketing, ou um novo processo organizacional nas práticas de negócios, local de trabalho ou nas relações externas.

Este trabalho é um projeto no qual foi apresentado um relatório de Gestão da Inovação da empresa Drogaria São Judas Tadeu. A empresa foi fundada em 2001, na cidade Araguari - MG. A empresa é constituída por uma loja física de médio porte, localizada dentro de um bairro e os clientes são de diversos perfis.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Inovação em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O objetivo do projeto inovação é fazer uma análise sobre o microambiente de uma empresa.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Foram realizadas diversas pesquisas sobre serviços que poderiam acrescentar na qualidade de saúde e atendimento dos pacientes, bem como na otimização dos serviços e logo após foi apresentada a proposta ao farmacêutico Anderson A. Coelho.



Na Inovação Tecnológica de Produto ou Serviço foi indicado: o aparelho de teste laboratorial Hilab.

Na inovação de Processo foi indicado: o WhatsApp, como forma de melhorar o atendimento.

Na Inovação Organizacional foi sugerido introduzir: um sistema automatizado de gestão de estoque, implementação de serviços e atendimento ao cliente on-line para facilitar a comunicação, também foi sugerido adoção de tecnologia de pagamentos inovadores para agilizar as transações, como o WhatsApp e o Pix.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Projeto inovação desenvolvido trouxe bons resultados, com a implementação do Hilab não só acelerou os diagnósticos, mas com a satisfação dos clientes posicionou a drogaria como uma empresa de saúde confiável. A utilização do WhatsApp como canal de atendimento melhorou muito a eficiência do atendimento, tornando a comunicação rápida e acessível para os clientes. O sistema automatizado de estoque trouxe maior precisão na eficiência na administração dos produtos, reduzindo perdas e custos. Os novos serviços de atendimento ao cliente on-line ampliaram os pontos de contatos aumentando a interação com os clientes, proporcionando uma experiência satisfatória. A adoção de tecnologias de pagamento inovadora, como WhatsApp e Pix simplificaram e aceleraram os processos de pagamento, aumentando as vendas, resultando na maior satisfação do cliente.

## CONCLUSÃO

A implementação das inovações tecnológicas, de processo e organizacionais, na drogaria São Judas Tadeu, trouxeram significativos benefícios operacionais e melhorias na experiência dos clientes. Durante a realização deste projeto verificou-se que inovar é um processo não muito fácil de fazer, pois necessita de uma série de estudos, mudanças de processos. É satisfatório encerrar o projeto de inovação e observar o impacto positivo e que as mudanças, implementadas resultaram em maior qualidade e aceitação no mercado.



## REFERÊNCIAS

HILAB. **Tecnologia em farmácias:** conheça as principais inovações. 2021. Disponível em: <<https://hilab.com.br/blog/tecnologia-emfarmacias/#:~:text=Por%20meio%20de%20uma%20loja,podem%20ser%20feitos%20on%2Dline>>. Acesso em: 12 nov. 2023.

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

Aluno: Simone da Silva Ximenez  
Curso: Administração  
Projeto: Análise PESTEL  
Empresa: Premier do Google Cloud  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Ao iniciar um novo negócio, ou mesmo investir no crescimento de uma empresa já consolidada, é necessário que haja um planejamento, diretrizes a serem seguidas. Isso porque existem constantes ameaças e oportunidades, tanto internas quanto externas, que podem impactar o empreendimento durante a sua jornada.

Um bom planejamento, em nossa sociedade atualmente globalizada, deve considerar todos os inúmeros elementos capazes de criar ameaças e oportunidades para que seja elaborada uma proposta de negócio de sucesso. Torna-se essencial a avaliação dos possíveis cenários de forma qualitativa, pois não importa se o cenário é improvável, deve-se considerar que ele não é impossível. Ainda, importante lembrar que os acontecimentos são fluidos (e não contínuos).

Nesse viés, existem inúmeras ferramentas descritas e testadas que auxiliam na tomada de decisões com o intuito de minimizar os riscos e alavancar negócios. Podemos citar, como exemplo, a Análise SWOT, o trio Missão-Visão-Valores, a Análise 360° de oportunidades de negócio, As 5 Forças de Porter, Matriz BCG, entre outras.

No presente relatório, abordaremos a questão da influência dos elementos externos às empresas, utilizando a ferramenta PESTEL para auxílio na tomada de decisões, em relação a eventuais ameaças e oportunidades. A Análise PESTEL consiste na elaboração de uma matriz que apresentará um quadro completo para a compreensão do ambiente macro no qual está inserido o empreendimento. Os fatores externos que compõem a matriz são separados em tópicos, quais sejam: Políticos, Econômicos, Sociais, Tecnológicos, Ecológicos e Legais, formando o acrônimo PESTEL.

O projeto integrador ora proposto foi desenvolvido por meio de entrevista com funcionário da empresa selecionada.



## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Selecionei uma empresa da área de tecnologia como objeto de estudo para aplicação prática da ferramenta PESTEL. Referida empresa é parceira Premier do Google Cloud no Brasil, e oferta serviços e produtos para outras empresas com a finalidade de facilitar a Inovação na Nuvem para seus clientes. Ela vende e implanta o produto, cuidando da Gestão de Mudanças e, também, oferece suporte mensal em relação aos produtos ofertados.

A organização ora descrita foi criada em 2011, e tornou-se parceira estratégica Google Cloud, em 2015. Nos anos de 2018 e 2019 figurou no TOP 10 PMEs (Pequenas e Médias Empresas) que mais crescem no Brasil (EXAME/Deloitte). Em 2021, lançou, em parceria com o Google Cloud, o Programa de Inovação na Nuvem o qual apoia as empresas (clientes) no processo contínuo de Inovação na Nuvem ofertando três jornadas específicas (Migração, Deployment e Billing) com a finalidade de auxiliar os clientes na utilização da nuvem para otimizar seus esforços operacionais, diminuindo riscos e maximizando seus resultados. Realizei a entrevista com o atual Gerente de Projetos de um dos setores operacionais da empresa selecionada, o setor Google Cloud Platform.

## ANÁLISE POLÍTICA

Na análise PESTEL, a questão política leva em conta o nível de intervenção do governo na economia do país. Para fins de apresentar uma rentabilidade desejável e aceitável, as empresas precisam de estabilidade política para operar e serem atrativas para investimentos e figurarem como um mercado em potencial. No caso da empresa selecionada que, conforme já mencionado é da área de tecnologia, o entrevistado explicou sobre dois momentos distintos, elencando como de destaques. O primeiro cenário descrito foi a época da pandemia, anos 2020/2021. Com o intuito de conter ao máximo a pandemia da Covid-19, foram impostos inúmeros protocolos sanitários pelos Órgãos Governamentais em virtude dos Decretos nacionais, estaduais e/ou municipais. De todos os protocolos, o entrevistado ressaltou a questão do semi-lockdown que tivemos no Brasil por algum tempo. Inúmeras empresas viram emergir a



necessidade de adaptação para possibilitar o *home office* aos seus funcionários. E foi aí que ocorreu um enorme crescimento da empresa aqui analisada, que vem colhendo frutos até os dias atuais.

Os novos clientes que surgiram procuravam por ferramentas que permitissem o compartilhamento de informações e documentos de forma segura, rápida e fácil pelos seus funcionários que estavam trabalhando cada um em sua casa. Ainda, as empresas viram surgir a necessidade de proteção dos seus bancos de dados e da virtualização do trabalho como um todo para possibilitar o trabalho remoto de forma individual e em grupo, por meio de reuniões e compartilhamento de telas, entre outras necessidades.

O segundo cenário destacado foi a época pós-eleições 2022, que está ocorrendo agora. O Brasil acabou de realizar suas eleições para governadores e Presidente da República, tendo sido essas extremamente polêmicas e separatistas. O entrevistado mencionou que sua empresa acredita e está trabalhando com o cenário de que o governo eleito vai desenvolver e investir em políticas governamentais visando ao desenvolvimento e crescimento da área tecnológica. Ainda, diante do novo presidente eleito, acredita-se que o governo federal vai voltar a investir na área da educação e de pesquisas científicas, o que poderá ter um impacto positivo na melhor qualificação da mão de obra para a sua empresa e a de seus clientes.

## ANÁLISE ECONÔMICA

Na análise PESTEL, a questão econômica foca em analisar indicadores como taxas de inflação, juros, câmbio, taxa de desemprego. Devem ser considerados tanto os fatores microeconômicos, que estão ligados à maneira como os consumidores gastam a sua renda, quanto aos fatores macroeconômicos, que correspondem às condições gerais da oferta e demanda.

Em relação ao indicador econômico, um ponto evidenciado pelo entrevistado como de extrema relevância é a variação na taxa de câmbio. Uma vez que a empresa analisada é parceira da Google no Brasil, os produtos ofertados são precificados em dólar. O entrevistado explicou que a alta do dólar pode gerar uma fuga de clientes ao passo que uma



baixa muito expressiva no preço do dólar significaria queda no input, sendo necessário aumentar o volume de vendas para compensar o déficit que será gerado. Todavia, ressaltou que um produto mais barato sempre atrai mais clientes.

O entrevistado ainda mencionou que o novo presidente eleito já ocupou esse mesmo cargo político em outros dois mandatos e, naquela época, trabalhou muito com a política externa, sempre buscando um bom relacionamento do Brasil para com os outros países visando à exportação de produtos. Nesse viés, a empresa está trabalhando com o cenário de possível crescimento internacional nos próximos anos. Inclusive, informou que, diante do pleno crescimento que a empresa está vivenciando (em 2021, cresceu em média 40% e tem previsão de crescimento médio de 60%, em 2022), estão ocorrendo inúmeras modificações visando à transformação da empresa em S.A.

Ademais, o entrevistado relatou que a empresa está com várias vagas em aberto, mas não consegue preenchê-las e que isso estaria ocorrendo devido à falta de mão de obra qualificada disponível no mercado de trabalho. Tal relato vai ao encontro com o recente dado apontado pelo Manpower Group: a falta de mão de obra qualificada no Brasil atingiu a marca de 81% em 2022 (acima da média global que foi de 75%).

## ANÁLISE SOCIAL

Na análise PESTEL, o fator social objetiva proporcionar um melhor entendimento do ambiente social no qual a empresa está operando. Para tanto, importante analisar as influências culturais e crenças do público-alvo, devendo ser levados em consideração inúmeros dados, como normas, costumes, idade, interesses, opiniões da sociedade, entre outros.

No caso da empresa ora analisada, os seus clientes são, na sua maioria, outras empresas. Portanto, o entrevistado disse que a taxa de crescimento da população brasileira e o perfil de idade não tem uma influência direta nas tomadas de decisões da sua empresa, assim como as mudanças geracionais na atitude. Tais fatores poderão afetar, talvez, indiretamente, mas nada que justifique grande preocupação.



Um fator elencado pelo entrevistado que teve e ainda tem grande influência é a mudança sociocultural que vivenciamos há pouco, bom ressaltar que forçosamente, de crescimento no número de pessoas trabalhando no formato *home office*. De acordo com várias pesquisas realizadas por inúmeras instituições, como a FEA-USP, a FGV, a FIA, entre outras, essa mudança parece estar sendo bem aceita pela mão de obra trabalhista do nosso país e pelos empregadores também, sendo esse um dado bem positivo para a empresa avaliada.

Antes da pandemia da Covid-19, trabalhar de casa não era uma opção na maioria das empresas brasileiras e isso se devia basicamente a questões de ordem cultural. Todavia, o trabalho remoto se tornou uma necessidade para os negócios continuarem operando e as empresas vivenciaram uma descoberta: trabalhando de casa a maioria dos seus funcionários apresenta maior rendimento, trabalham mais horas e são menos onerosos. Os funcionários, por sua vez, relatam que realmente trabalham mais horas e que mesmo assim ainda preferem o *home office* devido às outras vantagens proporcionadas pelo trabalho remoto.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Na análise PESTEL, o fator tecnológico é um dos mais importantes, atualmente, considerando que a transformação digital está mundialmente consolidada. Compreender as principais tendências tecnológicas pode gerar oportunidades para a empresa ao passo que evidencia como ela pode explorar a comunicação e a interação com os clientes e concorrentes, bem como define o nível de atividade de inovação e conhecimento tecnológico que o mercado possui.

No caso da empresa ora analisada, o entrevistado destacou: *“O negócio da empresa é todo voltado para tecnologia. Sendo uma parceira Google existe a constante necessidade de se manter atualizado com os produtos e serviços que a Google oferece, tanto para vendê-los quanto para utilizá-los dentro da organização”*. Ainda, destacou que a empresa está dividida em setores e que cada um utiliza um software de gestão específico para a sua área de atuação (financeiro, recursos humanos, entre outros). Todos esses softwares geram relatórios e dashboards para a Presidência e Diretoria, possibilitando o acompanhamento do andamento da empresa (se crescente ou não).



Em relação ao fator tecnológico, o principal impacto externo que o entrevistado evidenciou foi a possibilidade de lançamento de produtos pelas empresas concorrentes ocupando o espaço de algum dos produtos oferecidos pela empresa onde trabalha. Mas explicou que a sua empresa está buscando uma solução e estendendo seus serviços para multcloud, amenizando a situação. O entrevistado mencionou que *“O setor de serviços pode ser afetado com tecnologias cada vez mais intuitivas, porém, os clientes sempre vão necessitar de algum tipo de suporte especializado”*. Ainda, a empresa está expandindo sua área de atuação para vender serviços não apenas da Google, mas também de seus principais concorrentes, amenizando as ameaças.

Por último, o entrevistado destacou que é importante considerar, atualmente, o fator de automação e facilidade que empresas como Google, Amazon e outras vêm buscando oferecer aos seus usuários na utilização dos seus produtos. Assim, restou evidenciado que a empresa ora observada deveria focar muito mais em oferecer consultoria e mentoria do que em implantação dos produtos propriamente dito.

## ANÁLISE ECOLÓGICA

Na análise PESTEL, o fator ecológico está a cada dia se tornando mais impactante no sucesso das empresas. Isso porque na era do marketing 4.0, o público espera que as empresas com as quais se relacionem sejam um reflexo dos seus próprios ideais. É preciso considerar que a noção de escassez de recursos está mundialmente difundida, ocasionando um alerta global. Grande parcela da população mundial está preocupada com o meio ambiente e opta por adquirir produtos ecologicamente corretos. Assim, empresas que consideram o fator ambiental, certamente, são mais bem aceitas pelos consumidores, bem como são menos passíveis de sofrer punições legais.

Para a empresa ora analisada, o entrevistado informou que suas operações podem, sim, afetar o meio ambiente no quesito do uso da tecnologia, ao passo que podem gerar lixo tecnológico. Todavia, como parceiro da Google, a empresa segue uma política de sustentabilidade criada por ela (pode ser acessada no link <https://cloud.google.com/sustainability?hl=pt-br>).



O entrevistado acredita que a melhor forma de contribuição da empresa sobre o fator ora analisado é a conscientização dos seus funcionários sobre o descarte correto do lixo tecnológico. Para tanto, a empresa promove palestras virtuais sobre gestão de resíduos tecnológicos e sustentabilidade para seus funcionários.

Ademais, após a pandemia, a empresa objeto deste estudo tornou-se 100% *home office*, o que dificulta a utilização de fontes de energia renováveis. Uma possibilidade seria a empresa incentivar e subsidiar, ao menos uma parte, o uso da energia solar, com a instalação de painéis solares nas casas dos seus funcionários que estão espalhados em vários estados brasileiros. Mas informou que essa ainda não é uma prática realizada pela empresa.

## ANÁLISE LEGAL

Na análise PESTEL, o fator legal aborda a questão do entendimento sobre a legislação do ambiente no qual a empresa opera. Assim, a empresa poderá evitar sofrer punições (financeiras ou de outra ordem), bem como ter a sua credibilidade prejudicada perante os seus consumidores. Ademais, a empresa deve considerar a lei de igualdade de oportunidades, a dos direitos do consumidor, as leis trabalhistas, entre outras diversas.

Em relação ao indicador ora apresentado, o entrevistado destacou que a legislação que mais tem afetado a empresa é a nova Lei Geral de Proteção de Dados. A empresa trabalha com diversos clientes, mantendo a sustentação de servidores na nuvem para os mesmos e, para tanto, precisa ter acesso a informações sensíveis, precisando garantir o sigilo desses dados. Ademais, a empresa conta com uma assessoria jurídica para garantir que todas as leis estão sendo cumpridas, como a Lei do Consumidor e as Leis Trabalhistas, e registradas em contrato de serviços.

Por último, por ser a empresa parceira da Google, o entrevistado mencionou que existe a possibilidade de regulamentações e restrições internacionais e comerciais serem aplicadas. Acrescentou que isso poderia afetar tanto positiva quanto negativamente o negócio da empresa ora analisada.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a realização do Projeto Integrador Extensionista, inicialmente realizei uma breve pesquisa teórica sobre o tema proposto, ou seja, sobre a ferramenta PESTEL: o que ela é, sua finalidade, como aplicá-la, entre outras coisas. Julgo ter sido de extrema necessidade para possibilitar o desenvolvimento da segunda etapa do projeto, além de academicamente enriquecedor, uma vez que adquiri novos conhecimentos, tanto sobre a ferramenta estudada quanto sobre outros temas.

Na etapa da aplicação prática da ferramenta PESTEL foi possível observar que o ideal é que a elaboração da matriz seja realizada por um conjunto de pessoas, e não uma só. No meu entendimento, para a análise de cada fator o ideal é elencar um time composto por funcionários da empresa que atuam em setores que vão ao encontro do fator a ser analisado. Isso porque as pessoas têm percepções e pensamentos distintos e, assim, serão abordadas muito mais possibilidades de oportunidades e ameaças e, também, serão criadas mais propostas e soluções.

Ademais, no caso da empresa estudada, assim como em outras empresas, observei que há diferença entre os índices abordados. Os fatores POLÍTICO, ECONÔMICO, TECNOLÓGICO e LEGAL demonstraram exercer maior influência na empresa analisada. No estudo das referidas variantes observei que esses fatores apresentaram ameaças e/ou oportunidades com influência direta na empresa, objeto de estudo, ao passo que os fatores SOCIAL e ECOLÓGICO apresentaram uma influência mais indireta. Dito isso, concluo que apesar de ter verificado que os 6 fatores estudados afetam a empresa de forma desigual, têm a mesma importância na elaboração da matriz PESTEL.

## REFERÊNCIAS

**O que é a Análise Pestel e sua importância.** Mereo, Belo Horizonte, 11 de jun. de 2021. Disponível em: <<https://mereo.com/blog/analise-pestel/>>. Acesso em: 08/11/2022 e 27/05/2023.

**O que é análise PEST e como aplicá-la no seu negócio?** Rockcontent, 07 de ago. de 2019. Disponível em: <<https://mereo.com/blog/analise-pestel/>>. Acesso em: 08/11/2022 e 27/05/2023.



**ANÁLISE PESTEL – Ferramenta estratégica.** GUIA CORPORATIVO, 07 de dez. de 2020. Disponível em: <<https://guiacorporativo.com.br/analise-pestel-ferramenta-estrategica/>>. Acesso em: 08/11/2022 e 27/05/2023.

**POLÍTICAS DE APOIO À INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NO BRASIL** Avanços recentes, limitações e propostas de ações. Disponível em: <<https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/8125/1/Pol%C3%Adticas%20de%20apoio%20%C3%A0%20inova%C3%A7%C3%A3o%20tecnol%C3%B3gica%20no%20Brasil.pdf>>. Acesso em: 09/11/2022.

**Análise de Cenário Político: o que não pode faltar em um bom diagnóstico.** Sigalei 360, 12 de ago. de 2021. Disponível em: <<https://www.sigalei.com.br/blog/analise-de-cenario-politico-o-que-nao-pode-faltar-em-um-bom-diagnostico>>. Acesso em: 09/11/2022.

**6 ferramentas para o planejamento estratégico da sua empresa.** SEBRAE, 23 de dez. de 2021. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/6-ferramentas-para-o-planejamento-estrategico-da-sua-empresa,281479e90d205510VgnVCM-1000004c00210aRCRD>>. Acesso em: 09/11/2022.

**As PMEs que Mais Crescem no Brasil** Investimentos e inovações para enfrentar os desafios. Disponível em: <<https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/strategy/articles/pmes-mais-crescem-brasil.html>>. Acesso em: 10/11/2022.

**Escassez de mão de obra qualificada no Brasil atingiu 81% em 2022, diz pesquisa.** CNN BRASIL, 21 de jun. de 2022. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br>>. Acesso em: 12/11/2022.

**Painel de Indicadores.** Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/indicadores#desemprego>>. Acesso em: 12/11/2022.

**Brasileiros querem manter home office, mas temem excesso de trabalho, diz estudo.** CNN BRASIL, 06 de set. de 2021. Disponível em: <<https://www.cnnbrasil.com.br/business/maioria-aprova-o-home-office-mas-ha-preocupacao-com-excesso-de-trabalho/>>. Acesso em: 12/11/2022.

**Home office foi adotado por 46% das empresas durante a pandemia.** Agência Brasil, 28 de jul. de 2020. Disponível em: <<https://agencia-brasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-07/home-office-foi-adotado-por-46-das-empresas-durante-pandemia>>. Acesso em: 12/11/2022.

**Sustentabilidade na nuvem.** Disponível em: <<https://cloud.google.com/sustainability?hl=pt-br>>. Acessado em: 27/05/2023.

**LEI n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)>. Acesso em: 27/05/2023.

Aluno: Tânia Sousa dos Santos  
Curso: Tecnologia em Gestão da Qualidade  
Projeto: Métrica NPS  
Empresa: Mix LM panificadora  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Antes de tudo, é importante ressaltar a importância da aplicação da métrica NPS (Net Promoter Score), que é uma ferramenta valiosa, pois permite medir a satisfação e a lealdade dos clientes, identificar promotores e a direcionar melhorias pontuadas pelos detratores. É necessário reforçar que um dos indicadores que as empresas utilizam para controlar o seu desempenho no mercado é a satisfação do cliente, que precisa ser atingida para que um negócio seja sustentável.

Mas, afinal, o que é NPS? De modo bem sucinto, é uma ferramenta utilizada no Marketing de Relacionamento que, de forma simples e objetiva, busca medir as reais necessidades dos clientes. Essa ferramenta leva em consideração 03 grupos: Promotores, que são pessoas que avaliam com notas 9 ou 10; Neutros, que são pessoas que dão notas 7 ou 8; Detratores, que são pessoas que dão pontuações mais baixas, geralmente de 0 a 6.

Agora que já ficou claro o que é NPS e o motivo pelo qual essa ferramenta é utilizada, é necessário dar conhecimento que a empresa Mix LM panificadora foi objeto de estudo, no qual foi explorada a técnica de NPS, que será detalhada ao longo deste relatório.

Para dar vida ao projeto, a panificadora foi objeto de estudo em um período de 01 semana, no qual foi utilizada a técnica de pesquisa para acompanhar de perto as mudanças na opinião dos clientes e avaliar a eficácia das ações implementadas para melhorar sua experiência.

Na prática, a pesquisa foi realizada através da disponibilização de um questionário incluindo 03 perguntas nas quais é necessário responder com notas de 1 a 10. É necessário observar que para cada pergunta existe uma solicitação de justificativa para a nota concedida.



## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

**Nome da Empresa:** Mix LM panificadora

**História da empresa:** A panificadora foi fundada em 05 de junho de 2009, pela família Assunção. E configurada como microempresa familiar, existindo apenas uma unidade deste e a sua fundação até os dias atuais, no bairro Muribeca-Serra-ES. Além do seu fundador, o estabelecimento conta com mais 03 funcionários abrindo de domingo a domingo.

**Ramo:** Comércio, pequena indústria de fabricação de itens comercializados;

**Setor de atuação:** Panificação;

**Porte:** Pequena Empresa;

**Localização:** Muribeca, Serra - ES;

**Produtos e serviços oferecidos:** Pães, bolos, biscoitos, confeitaria etc.

**Perfil dos clientes:** A Mix LM Panificadora conquistou um perfil diversificado de clientes ao longo dos anos. Seus pães frescos, bolos saborosos, biscoitos caseiros e delícias de confeitaria atraem moradores locais, famílias em busca de produtos de qualidade e até mesmo turistas que visitam a região. A empresa também atende a pedidos especiais para eventos e ocasiões especiais, como aniversários e casamentos.

**Cultura organizacional:** A cultura da Mix LM Panificadora é enraizada em valores familiares, trabalho árduo e paixão pela panificação. Os Assunção acreditam em fornecer produtos frescos, feitos com ingredientes de qualidade e com um toque especial de amor e cuidado. A equipe valoriza a dedicação, o atendimento ao cliente e o espírito colaborativo. A atmosfera amigável e acolhedora da padaria faz com que os clientes se sintam bem-vindos e parte da família.

**Concorrentes:** No setor de panificação, a Mix LM Panificadora enfrenta concorrência de outras padarias e estabelecimentos similares na região. No entanto, a empresa destaca-se por sua qualidade consistente, variedade de produtos e atendimento excepcional ao cliente. Eles se esforçam para se manterem atualizados com as últimas tendências do setor e buscam constantemente inovação em seus produtos e serviços.

**Visão de futuro:** A Mix LM Panificadora tem uma visão clara de se tornar a principal referência em panificação na região. Eles aspiram expandir sua presença abrindo novas unidades em diferentes bairros da cidade e até mesmo em outras cidades próximas. Além disso, planejam expandir sua linha de produtos para atender às demandas dos clientes, oferecendo opções saudáveis e produtos especiais para pessoas com restrições alimentares.



**Posicionamento estratégico:** O posicionamento estratégico da Mix LM Panificadora se baseia em fornecer produtos frescos, saborosos e de alta qualidade, que se destacam pela dedicação e paixão em cada detalhe. Eles enfatizam a proximidade com os clientes, conhecendo suas preferências e necessidades para oferecer um atendimento personalizado. Além disso, a empresa busca uma relação de confiança com os fornecedores, garantindo ingredientes de alta qualidade para seus produtos. A Mix LM Panificadora continua sua trajetória de sucesso como uma pequena empresa familiar, oferecendo produtos de panificação deliciosos e conquistando a lealdade dos clientes, por meio de sua cultura organizacional, dedicação à qualidade e visão de futuro ambiciosa.

## CONHECENDO A MÉTRICA NPS

O NPS é uma métrica simples, mas poderosa, que oferece uma visão geral da satisfação e lealdade dos clientes. Ela permite que as empresas acompanhem a evolução dos indicadores ao longo do tempo e identifiquem áreas de melhoria. O NPS também pode ser usado como referência para comparação com empresas concorrentes e para definição de metas de satisfação de clientes. Porém, o NPS por si só, não fornece insights detalhados sobre as razões pelas quais os clientes deram determinadas pontuações, podem ser adicionados feedbacks para obter uma compreensão mais profunda das necessidades e expectativas dos clientes. Usando-se o NPS corretamente é possível descobrir falhas no processo da empresa que poderiam passar despercebidas. Seguem exemplos dos meios utilizados para medir NPS: pesquisas por e-mail; pesquisas *on-line*; pesquisas em pontos de venda físicos; chamadas telefônicas; pesquisas em sites de aplicativos. Além disso, é necessário detalhar os 03 grupos que já citamos anteriormente.

**Promotores:** Os promotores são os clientes que dão as pontuações mais altas, geralmente 9 ou 10, na escala de recomendação. Esses clientes estão extremamente satisfeitos com a empresa e seus produtos/serviços. Eles têm uma experiência positiva e são mais propensos a recomendar a empresa para amigos, familiares e colegas. Os promotores são considerados defensores da marca e podem se tornar clientes leais e engajados. Eles podem influenciar positivamente outras pessoas e contribuir para o crescimento e o sucesso da empresa;



**Neutros:** Os clientes neutros estão no meio da escala de recomendação, geralmente, pontuando 7 ou 8. Esses clientes têm uma experiência mediana com a empresa. Eles podem estar satisfeitos o suficiente para continuar usando os produtos/serviços, mas não estão entusiasmados o bastante para recomendar ativamente a empresa. Os clientes neutros não são considerados defensores da marca, mas também não são detratores. Eles podem ser influenciados por fatores externos e podem mudar sua opinião facilmente com base em suas futuras interações com a empresa;

**Detratores:** Os detratores são os clientes que dão as pontuações mais baixas, geralmente de 0 a 6, na escala de recomendação. Esses clientes tiveram uma experiência negativa com a empresa e seus produtos/serviços. Eles podem ter enfrentado problemas, dificuldades ou insatisfações significativas. Os detratores não apenas têm menor probabilidade de recomendar a empresa, mas também podem compartilhar suas experiências negativas com outras pessoas. Eles representam um risco para a reputação da empresa e exigem atenção e ação para resolver suas preocupações e reconquistar sua confiança.

Considerando isso, a panificadora Mix LM pode usufruir da ferramenta NPS, uma vez que é possível, pelo ponto de vista do cliente, medir aquilo que deve ser mantido, bem como as oportunidades que devem ser melhoradas. Dessa forma, a empresa consegue se manter vantajosa em relação à sua concorrência.

## CONSTRUINDO A PLATAFORMA PARA APLICAÇÃO DO NPS

Com o objetivo de medir a satisfação dos clientes da empresa Mix LM panificadora, foi elaborado um formulário, através da plataforma Google Forms, contendo as seguintes perguntas:

- a) Você ficou satisfeito com o nosso ambiente?
- b) De 1 a 10, como você classifica a qualidade da nossa comida?
- c) De 1 a 10, como você classificaria a experiência geral em nosso estabelecimento?

Como resposta, para cada pergunta existe uma escala de pontuação de 1 a 10. Além disso, após registrar sua nota, o cliente deve justificar a nota concedida respondendo à pergunta “Qual é o motivo mais importante para a nota que você deu?”

A seguir, segue o modelo completo do formulário que foi disponibilizado:

Figura 1 – Formulário de coleta de feedback

The image shows a Google Forms survey titled "Feedback do estabelecimento". The form is in Portuguese and includes the following sections:

- Header:** A colorful illustration of a bakery with various pastries and breads.
- Title:** "Feedback do estabelecimento"
- Introduction:** "Agradecemos a sua visita à nossa panificadora. Esperamos que você tenha tido uma ótima experiência com o nosso atendimento e nossos produtos. Queremos saber seu feedback para continuar melhorando e sempre proporcionar o melhor para nossos clientes. Responda a esta pesquisa rápida e conte nos sua opinião. As respostas serão anônimas."
- Contact Info:** "taniasousa73@gmail.com Alternar conta" and "Não compartilhado".
- Question 1:** "Você ficou satisfeito com o nosso ambiente?\*" with a 1-10 scale and radio buttons from "Pouco satisfeito" to "Muito satisfeito".
- Question 2:** "Qual é o motivo mais importante para a nota que você deu?\*" with a text input field labeled "Sua resposta".
- Question 3:** "De 1 a 10, como você classifica a qualidade da nossa comida?\*" with a 1-10 scale and radio buttons from "Ruim" to "Muito boa".
- Question 4:** "Qual é o motivo mais importante para a nota que você deu?\*" with a text input field labeled "Sua resposta".
- Question 5:** "De 1 a 10, como você classificaria a experiência geral em nosso estabelecimento?\*" with a 1-10 scale and radio buttons from "Ruim" to "Muito boa".
- Question 6:** "Qual é o motivo mais importante para a nota que você deu?\*" with a text input field labeled "Sua resposta".
- Question 7:** "Além das questões trazidas anteriormente, tem algo que energe como oportunidade de melhoria?\*" with a text input field labeled "Sua resposta".

Fonte: Google Forms, Tânia Sousa dos Santos (2023).

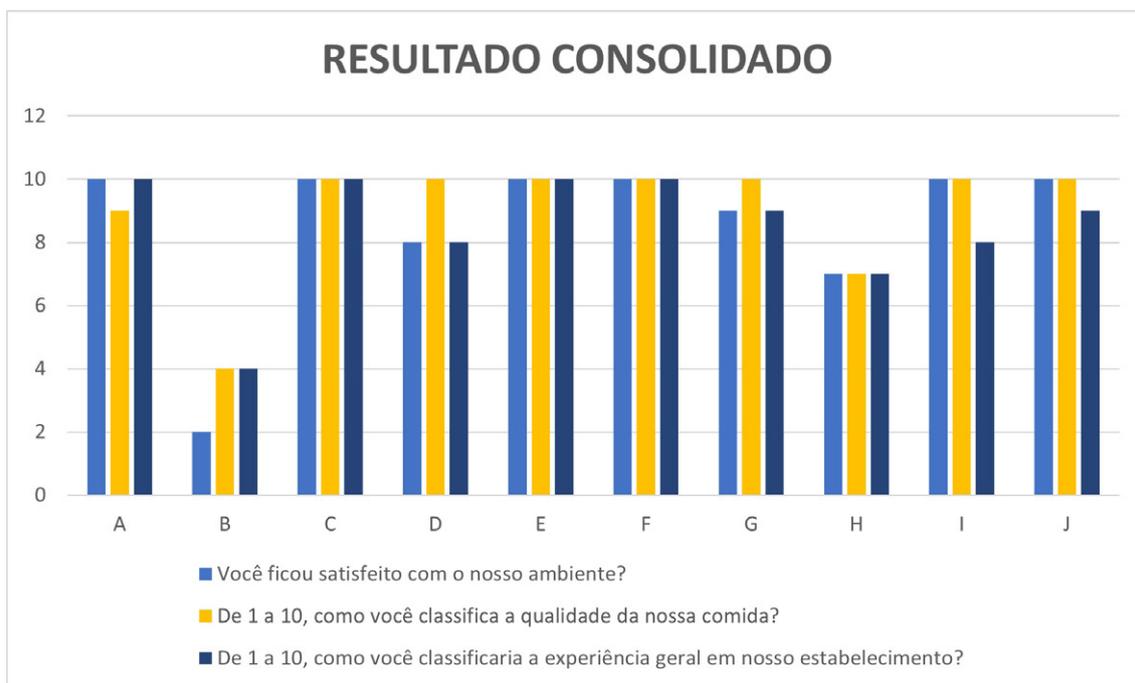
## APLICANDO O NPS

O modelo de formulário apresentado anteriormente foi disponibilizado através da tecnologia QR code no caixa da panificadora Mix LM, pelo período de 01 semana. Durante o estudo, a colaboradora responsável pelo caixa reforçava com cada cliente sobre a existência da pesquisa, bem como a importância que cada um respondesse visando à evolução constante da prestação de produtos e serviços de qualidade.



A seguir, segue o gráfico em colunas com o resultado consolidado das notas obtidas na pesquisa:

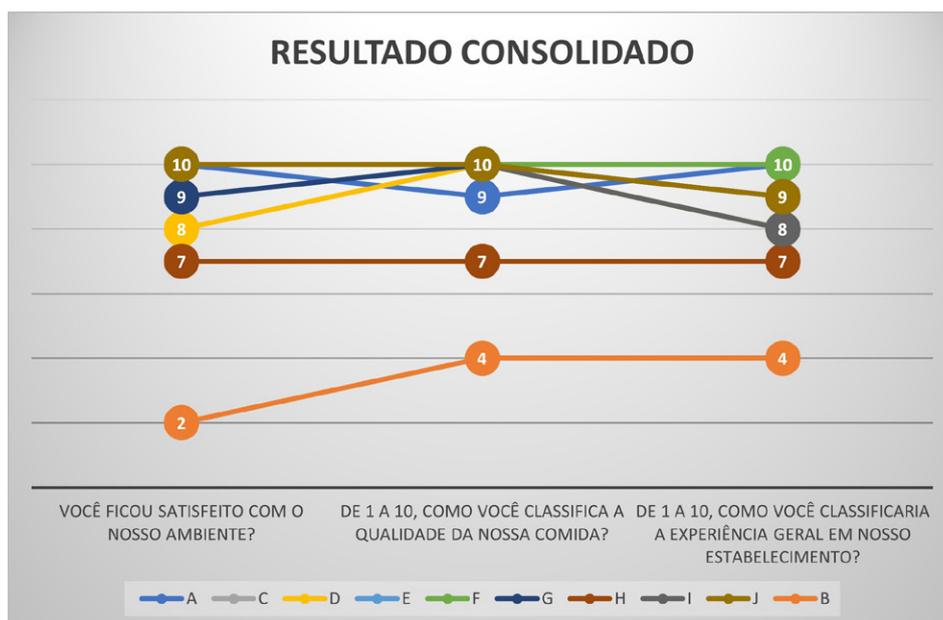
Figura 2 – Gráfico em colunas com o resultado consolidado



Fonte: Microsoft Excel, Tânia Sousa dos Santos (2023).

A seguir, segue o gráfico em linhas com o resultado consolidado das notas obtidas na pesquisa:

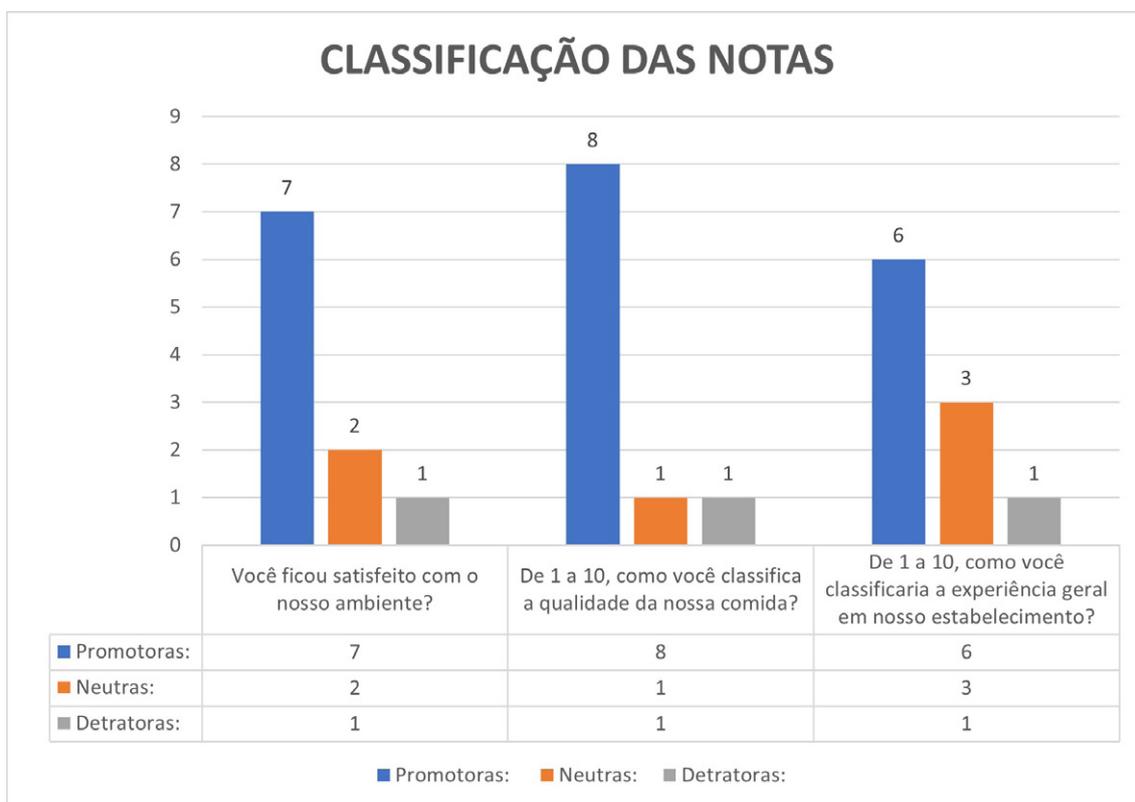
Figura 3 – Gráfico em linhas com o resultado consolidado



Fonte: Microsoft Excel, Tânia Sousa dos Santos (2023).

A seguir, segue o gráfico demonstrando a classificação das notas obtidas no resultado:

Figura 4 – Gráfico em colunas com a classificação das notas



Fonte: Microsoft Excel, Tânia Sousa dos Santos (2023).

Com o gráfico de linhas representado na figura 3, fica nítido que existe uma tendência de notas. Ou seja, os clientes que pontuaram algum dos itens com uma nota detratora tendem a pontuar as outras duas perguntas também com notas detratoras e isso serve para as demais classificações. Além disso, por todo investimento em ambiente e recursos humanos que é empregado pelos proprietários o maior volume de notas promotoras visualizadas no último gráfico (figura 4) já era esperado. Em relação às notas detratoras, será elaborado um plano de ação para analisar cada melhoria apontada, bem como para priorizar a tratativa de cada uma, mas já se sabe que a maioria dos clientes prestigia e dão preferência para consumir na Mix LM panificadora.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto de aplicação do NPS na Mix LM Panificadora foi uma iniciativa importante para medir a satisfação dos clientes e identificar oportunidades de melhoria. Ao longo desse relatório, pôde-se compreender a importância do NPS como uma métrica que permite mensurar a lealdade dos clientes e sua disposição em recomendar a empresa.

Um dos pontos positivos desse desafio foi a disponibilidade dos clientes em participar da pesquisa, demonstrando que eles estão interessados em contribuir para o aprimoramento da panificadora. Através dos resultados obtidos, foi possível observar que a maioria dos clientes se mostrou satisfeita com o ambiente, a qualidade da comida e a experiência geral na Mix LM.

No entanto, também foi identificada a presença de clientes detratores, que tiveram experiências negativas e deram notas baixas nas avaliações. Esses clientes representam um desafio a ser superado, pois suas experiências negativas podem afetar a reputação da empresa e a fidelidade dos demais clientes.

Para lidar com os pontos negativos e promover melhorias, será necessário elaborar um plano de ação. Esse plano deve priorizar as áreas de maior impacto e buscar soluções para os problemas apontados pelos clientes detratores. É importante que a Mix LM Panificadora seja proativa na resolução das preocupações dos detratores, reconquistando sua confiança e transformando-os em promotores da marca.

Durante a realização do projeto, enfrentaram-se alguns desafios, como garantir a participação dos clientes na pesquisa e obter feedbacks detalhados para compreender as razões por trás das notas atribuídas. No entanto, através da disponibilização do formulário via QR code no caixa da panificadora e do envolvimento da colaboradora responsável em incentivar a participação, foi possível obter uma amostra significativa de respostas.

Um aprendizado importante obtido com esse projeto foi a necessidade de ouvir atentamente os clientes e estar aberto a críticas construtivas. O NPS é uma ferramenta valiosa, mas só traz benefícios se for seguido por ações efetivas de melhoria. A Mix LM Panificadora precisa estar disposta a investir tempo e recursos para resolver os problemas apontados pelos clientes e elevar ainda mais a satisfação geral.



Em suma, o desafio proposto de aplicar o NPS na Mix LM Panificadora foi um passo importante para medir a satisfação dos clientes e identificar áreas de melhoria. Com base nos resultados obtidos, a empresa poderá direcionar seus esforços para promover melhorias contínuas e manter uma vantagem competitiva no mercado de panificação. A atenção às demandas dos clientes e a busca constante pela excelência no atendimento são elementos-chave para alcançar o sucesso e a fidelidade dos clientes.

## REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, E. A.; SANGUINETO, A. L.; SANTOS, J. M. L. **O net promoter score (nps) como forma de mensurar a satisfação dos clientes: o caso Viana & Moura construções.** Disponível em: <<https://interfaces-desaberes.fafica-pe.edu.br/index.php/import1/article/view/527>>. Acesso em: 09/06/2023.

Aluno: Tatiane Lopes da Cruz  
Curso: Pedagogia  
Projeto: 5w2h  
Empresa: Storytelling  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Esp. Gislaine Munhoz Evangelista



## INTRODUÇÃO

O projeto **extensionista** foi desenvolvido através da metodologia ativa para estimular o pensamento, de forma que as crianças aprendam sendo o aluno o próprio protagonista do seu aprendizado.

### Storytelling

“Story” significa história e “telling”, contar. Mais que uma mera narrativa, Storytelling é a arte de contar histórias usando técnicas inspiradas em roteiristas e escritores para transmitir uma mensagem de forma inesquecível. E qual é o conceito de Storytelling?

Storytelling é a capacidade de transmitir conteúdo por meio de enredo elaborado e de narrativa envolvente, usando palavras e recursos audiovisuais.

## APRESENTAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM ESCOLHIDA

A aprendizagem escolhida foi o teatro de fantoches que é uma atividade lúdica, que proporciona à plateia diversas formas de aprendizagem, uma linguagem na comunicação se dando de duas formas: a não verbal e a verbal. Esta atividade possibilita que o aluno se identifique com os personagens, permitindo que os alunos desenvolvam a expressão oral e artística, pois os bonecos levam as crianças ao mundo da imaginação e do faz de conta.

## PROBLEMÁTICA

### Qual o objetivo da contação de histórias com o teatro de fantoches?

Neste momento em que vivemos de carência afetiva, o projeto de contação de histórias com o uso de fantoches tem como objetivo proporcionar um momento de interação, descontração e carinho entre professoras e alunos, fortalecendo, assim, a habilidade de expressão das crianças e, também, estimula o momento de aprendizagem.

## PLANO DE AÇÃO

Foi utilizado o plano de ação pela técnica 5w2h, que define o que deve ser feito:

**what** – o que deve ser feito

**who** – por quem deve ser feito

**why** – por que deve fazer

**where** – onde será feito

**When** – quando será feito

**how** – como será conduzido

**how much** – quanto custará

Tabela 1 – Plano de Ação

WHAT?	O QUE DEVE SER FEITO?	Preparação do teatro com explicação sobre diferenças sendo aplicado nos anos iniciais
WHO?	POR QUEM DEVE SER FEITO?	Preparar - Tatiane (Eu) abordar o assunto (Eu) aplicar - Tatiane Lopes juntamente com a professora
WHY?	POR QUE ESTÁ FAZENDO ESSA AÇÃO?	Para mostrar as diferenças de uma forma divertida e fazer com que os alunos memorizem

WHERE?	ONDE SERÁ FEITO?	Escola estadual Eunice Cordeiro dos Santos Rodrigues, em São José dos Campos
WHEN?	QUANDO SERÁ FEITO?	Abril de 2023
HOW?	COMO SERÁ CONDUZIDO?	Através de bonecos de diferentes formas e cores
HOW MUCH?	CUSTOS	R\$150,00 para compra dos bonecos e cenário

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto Storytelling constitui uma metodologia que, além de estimular a imaginação, a oralidade e a escrita, a contação de histórias ela interage com a realidade da criança, a satisfação em fazer a criança sonhar através de uma história fazendo com que as crianças se identifiquem com a situação e desenvolver meios de lidar com as diferenças, emoções e sentimentos.

Esse plano de aula me trouxe uma expectativa de um olhar novo trazendo mais conhecimento através de pesquisa, além de estimular a minha leitura.

O projeto, inicialmente, seria teatro de fantoches, mas por motivos maiores tive que fazer a troca.

Através da metodologia ativa escolhi trabalhar a escrita do nome, ao escrever o nome próprio a criança aprende muito sobre como a escrita funciona. Quando as crianças sentem as palavras escritas demonstra interesse em aprendê-las e a palavra mais próxima ao seu próprio nome. Exploramos diversas formas de escrita, através de letras móveis, massinhas e recortes de revistas.

## REFERÊNCIAS

SAGRADO Rede de educação. Disponível em: <https://www.sagradoducacao.com.br/home/>. Acesso em: 04/2023.

ESCOLA DA FAMÍLIA. Disponível em: <https://www.escoladafamilia.com.br/>. Acesado em: 04/2023.

Aluno: Vanessa Andrade de Lima  
Curso: Engenharia de Produção  
Projeto: Análise PESTEL  
Empresa: Cvale  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A análise Pestel é uma ferramenta utilizada pelos donos e/ou gestores das empresas para tomada de decisões. O objetivo dessa análise é obter informações sobre o ambiente externo da empresa para identificar ameaças e oportunidades. Assim sendo, é analisado o ambiente político, econômico, social, tecnológico, ecológico e legal.

Este trabalho foi realizado em uma empresa real e o convidado para participar da entrevista para aplicação dessa ferramenta foi o gerente da indústria do abatedouro de aves – Cvale, cujo nome não será divulgado neste documento.

Após confirmação de sua participação, a entrevista foi realizada dentro da empresa, nos dias 06/11/2022 e 13/06/2023.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA, SETOR E RAMO DE ATUAÇÃO

A Cvale teve sua inauguração do complexo industrial, em outubro de 1997. Situada na cidade de Palotina, com cerca de 35.063 mil habitantes, a empresa vem crescendo e trabalhando intensamente. A Cvale possui como missão “produzir alimentos com excelência para o consumidor” e visão de “ser a melhor empresa no segmento de alimentos para os nossos clientes”. No complexo industrial há vários setores de atuação e um deles é a unidade do abatedouro de aves. A indústria do abatedouro de aves atua com o abate de aves de cortes. Sua comercialização se dá por diversas formas, como: frango inteiro, peito, sassami, e outras partes. A unidade atende o mercado interno e externo. Possui equipe capacitada atuante em toda cadeia produtiva, visando à qualidade e segurança dos alimentos para o consumidor.

Análise política analisa o nível de intervenção do governo sobre a empresa. Em entrevista, foram perguntadas as seguintes questões:

**Quando será a próxima eleição municipal, estadual ou nacional e como isso pode afetar o governo ou a política regional?**

Resposta: - *“A próxima eleição municipal será daqui a dois anos e a estadual foi agora. Isso afeta o governo como um todo. Normalmente, afeta a política regional, pois quem governa sempre traz alguma mudança”.*

**Qual é a situação política do país/ estado/ município e como isso pode afetar o setor?**

Resposta: - *“A Cvale está situada no setor agro e a expectativa, independentemente de partido, é um governo que respeita o agro. O agro como um todo representa praticamente um terço do PIB brasileiro. É natural a preocupação que, seja qual for o governo, tenha um cuidado especial com o agro”.*

**Quem são os candidatos mais prováveis para o poder? Quais são os pontos de vista sobre a política comercial e sobre outras políticas que afetam sua organização?**

Resposta: - *“O cenário político impacta no cenário econômico. Se o cenário político estiver instável, com certeza, haverá impacto, porque as empresas e cooperativas, no geral, investem em continuar crescendo e para isso é importante que o cenário político esteja estabilizado”.*

**Como o governo aborda a política corporativa, responsabilidade social corporativa, questões ambientais e legislação de proteção ao cliente? Qual o impacto disso, e é provável que mude?**

Resposta: - *“Há leis que regem todos esses pontos e elas devem ser cumpridas por todos, inclusive pelas empresas. O Governo, no meu ponto de vista, faz seu papel”.*

**Existem outros fatores políticos que provavelmente mudarão? Como afetarão o negócio?**

Resposta: - *“Acredito que, tendo em vista o governo atual, é preocupante as alianças que têm feito. Dependendo, podemos, sim, ter impactos negativos nas vendas para o mercado externo”, finaliza.*

## ANÁLISE ECONÔMICA



A análise econômica visa a economia como um todo, seja avaliando a taxa de câmbio, taxa de juros, taxa de emprego/desemprego. Para analisarmos foram feitas as seguintes perguntas:

### **Como está a economia atual?**

Resposta: - *Falando do entorno da empresa o nível da renda dos funcionários está subindo. Agora, olhando para o cliente, é negativo. Por exemplo, o continente europeu, pós-pandemia, eles tiveram um problema de ruptura nas cadeias de fornecimento e, como consequência, inflação alta. A inflação alta corrói o poder de compra.*

*Acredito que isso é passageiro, pois a inflação alta vem muito do pós-pandemia. As empresas estavam fechadas e trabalhando em lockdown. Houve falta de produtos e isso fez com que os preços subissem. A Cvale exporta entre 65% e 70% do que produzimos. Ou seja, se não tivermos inseridos no mercado global não sobrevivemos. Atendemos mais de 30 países. Então, estamos perfeita e diretamente inseridos no mercado global”.*

### **Como estão as taxas de câmbio?**

Resposta: - *“A economia atual está em pleno crescimento, contudo, as taxas de câmbio tendem a variar e essas variações estão ligadas a fatores políticos e ao mundo. Isso afeta a empresa. Se fizermos um planejamento anual com uma taxa de câmbio em 5,20\$ (real) para 1US\$ (dólar) e em algum momento esse valor diminuir, temos um tremendo impacto”.*

### **Como a globalização afeta o ambiente econômico e se existem outros fatores econômicos que devem ser considerados?**

Resposta: - *“Há outros fatores a serem considerados. A China é considerada a locomotiva do mundo. Ela é o maior mercado comprador de diversos produtos. Então, imagine que há um problema grave na China em que ela pare de importar. Isso geraria um problema econômico mundial”.*

### **Qual é a taxa de crescimento da população aqui em Palotina ou região? Como isso impactará o negócio?**

Resposta: - *“Podemos classificar em dois períodos: No período anterior ao projeto de industrialização da Cvale, havia um decréscimo populacional aqui em nossa região. Tínhamos uma emigração, ou seja, pessoas saindo de nossa região para outras regiões, porque aqui não havia oportunidades de empregos.*

*A partir da consolidação da industrialização e do nosso parque industrial da Cvale o processo se inverteu.*

*Atualmente, temos um crescimento populacional e estamos recebendo pessoas de outras regiões, por termos uma grande oferta de emprego. Desde 1997, quando a Cvale começou o projeto industrial aqui em Palotina, tivemos um crescimento populacional em aproximadamente o dobro do que antes, e isto em 25 anos. O importante é que esse crescimento não foi desestruturado. É evidente que as novas gerações, comparando com a minha geração, teve uma mudança profunda culturalmente. Por exemplo: na minha época, existia mais paciência dos funcionários ao aproveitarem as oportunidades de crescimento dentro da empresa. Hoje, isso mudou muito.*

### **As mudanças geracionais na atitude afetarão os serviços/produtos que a empresa oferece?**

Resposta: - *“A nova geração que está entrando no mercado de trabalho é uma geração que tem mais avidez e impaciência para que as coisas aconteçam de forma mais rápida.*

*A empresa tem que se preparar para isso.*

*Essa mudança geracional na atitude impacta nas empresas.*

*Hoje, vemos as empresas preocupadas com o ambiente de trabalho interno, porque a empresa também precisa construir um ambiente interno que seja atrativo para que essas pessoas venham e permaneçam. Há uma mudança de atitude e isso, muitas vezes, obriga a empresa a mudar sua forma de gestão”.*



### **Que atitudes e tabus sociais podem afetar seu negócio?**

Resposta: - *“Com certeza, impactam o negócio. Essas atitudes e tabus sociais impactam no que a empresa faz e isso é visto pelos nossos clientes. Por exemplo, a questão ambiental. Se a Cvale e a comunidade não tiverem boas práticas ambientais bem definidas e trabalhadas, isso será um impeditivo para vendermos nossos produtos.*

*A Cvale, no decorrer do ano, recebe auditorias que abordam questões legais, sociais e ambientais. Falhas ou não conformidades impactam diretamente a empresa junto ao nosso cliente”.*

### **Houve mudanças socioculturais recentes que podem afetar a empresa?**

Resposta: - *“Hoje, temos a presença dos haitianos que não possuem uma cultura muito diferente da nossa em termos religiosos. Na empresa, os acolhemos muito bem, mas olhando para as comunidades percebemos que o estilo de vida é diferente. Para as empresas é mais fácil integrá-los, mas para a comunidade é um pouco mais difícil devido a seus valores”.*

### **Como as crenças religiosas e as escolhas de estilo de vida afetam a população?**

Resposta: - *“Em nossa região, as pessoas possuem cada um seu estilo de vida e cultura. Isso impacta na escolha de consumo delas”.*

### **Há alguma demanda sociocultural para a empresa?**

Resposta: - *“As demandas socioculturais, hoje, são voltadas para geração de emprego e renda”.*

## **ANÁLISE TECNOLÓGICA**

Na análise tecnológica avaliamos o mercado da tecnologia, o que saiu de linha e o que está disponível. Esse mercado é muito acelerado e muda constantemente. Por isso, para analisarmos, ao ser perguntado sobre questões relacionadas tivemos como resposta:

### **Existem novas tecnologias que sua empresa poderia utilizar? Algum software para automatizar gestão orçamentária, de processos, projetos etc.?**

Resposta: - *“As tecnologias utilizadas por nós, no momento, estão sendo satisfatórias. Porém, temos um comitê da divisão industrial que possui a responsabilidade maior de trazer para a empresa unidades de tecnologias mais avançadas e que agilizem nosso dia a dia”.*



### **Existem novas tecnologias que podem afetar radicalmente a empresa e o setor de atuação?**

Resposta: - *"No momento, em parte, mas acredito que não".*

### **Seus concorrentes têm acesso às novas tecnologias que podem redefinir seus produtos?**

Resposta: - *"Temos alguns concorrentes no quesito de vendas que possuem uma alta tecnologia em sua produção, contudo, sua linha de produção é voltada a outro ramo".*

### **Existem outros fatores tecnológicos que sua empresa deve considerar?**

Resposta: - *"Sim. Consideramos a necessidade de transferir todos os documentos de monitoramento para o sistema. Outro fator é a necessidade de concluirmos a automação de algumas atividades manuais".*

## **ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL**

Essa análise tem como objetivo avaliar como está o impacto ao meio ambiente causados por empresas e como essas empresas estão olhando para o meio ambiente e seus recursos. Assim sendo, o entrevistado responde às perguntas a seguir:

### **Os clientes dão preferência aos produtos sustentáveis?**

Resposta: - *"Sim. A Cvale possui um programa de sustentabilidade. Então, não só levamos o alimento para a mesa do consumidor, mas também cuidamos do nosso ambiente.*

*Trabalhamos com a destinação de resíduos recicláveis para empresas que atuam com esses resíduos. Além disso, cuidamos com o consumo de água que é a mais utilizada na indústria e, por isso, buscamos utilizá-la de forma racional devolvendo a água utilizada à natureza da mesma forma que recebemos. Para isso, essa água passará por tratamento para estar apto a ser devolvida para as fluentes de água".*



### **As operações da empresa afetam o meio ambiente de que maneira?**

Resposta: - *“Se não trabalhássemos para contribuir com o meio ambiente, a indústria afetaria as fluentes de água, não plantaríamos árvores para reflorestamento, entre outros.*

*Buscamos agredir menos ao meio ambiente devolvendo a ela o que tiramos para produzirmos”.*

### **É possível reduzir os danos (originados pela empresa) causada à natureza?**

Resposta: *Sim, é possível. Reduzir o consumo de água, separar lixo orgânico dos recicláveis e usar apenas o que realmente for útil evitando desperdícios. Para isso, as empresas precisam atuar fortemente na conscientização. É isso que fazemos por aqui”.*

### **Existem fontes de energia renováveis que possam ser implementadas na empresa, setor e ramo escolhido por você?**

Resposta: - *“Acredito que precisamos de tecnologias mais avançadas para aperfeiçoar o que já temos. No complexo da indústria temos uma caldeira que leva vapor para toda planta e ela alimenta várias unidades incluindo a nossa. Essa caldeira utiliza-se de cavacos de eucalipto, que passa por um processo, para atender às unidades. Esse vapor é usado para secar os uniformes nas lavanderias e outras atividades”.*

### **Como é a regulamentação ecológica desse setor e ramo de atuação?**

Resposta: - *“Há uma regulamentação chamada “política nacional de resíduos sólidos. Ela se refere ao tratamento e gestão de resíduos.*

*Pesquisando a PNRS (política nacional de resíduos sólidos) está linkada com a Lei n.º 12.305/10”, finaliza.*

## **ANÁLISE LEGAL**

A análise legal visa analisar as legislações e leis que as empresas devem cumprir de modo que a empresa adere a isso devido ao seu ramo de atuação. Diante disso, o entrevistado responde às questões referentes a essa análise.



**Existe alguma legislação que afeta a empresa, setor e ramo, positivamente ou negativamente?**

Resposta: - *“Existe. A ANVISA e MAPA são alguns exemplos. Elas afetam positivamente se estivermos adequados a ela. Mas, não estamos isentos de sermos afetados negativamente. Depende do que diz respeito às nossas atividades e empresa”.*

**Existe alguma mudança prevista para leis trabalhistas que pode afetar a empresa, setor e ramo de atuação?**

Resposta: - *“Para nós, não há previsão de uma lei trabalhista que venha atingir a empresa”.*

**As normas da lei do consumidor são atendidas?**

Resposta: - *“Sim. Temos um cuidado muito especial com o nosso consumidor no que diz respeito a seus direitos. Por isso, temos um sistema de gestão na indústria que visa atender às expectativas e direitos do consumidor. Estou falando da gestão de qualidade, SAC, comercial e outros”.*

**Existe alguma mudança prevista nas regulações do setor e ramo em que atua?**

Resposta: - *“Atualmente, não”.*

**Existem outros fatores legais que provavelmente mudarão? Como afetarão o negócio?**

Resposta: - *“Há possibilidade de aumento no salário-mínimo, e isso pode afetar a empresa. Temos vários programas de aumentos para todos os funcionários e isso ocorre anualmente. Dependendo do resultado, a equipe de recursos”.*



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir a análise PESTEL, tive como visão a utilidade da ferramenta nas empresas. Durante as entrevistas, foi notado que quando o dono ou o gestor da empresa não se atualiza com relação às oportunidades e ameaças coloca-se a empresa em uma área de risco.

A empresa que se preza e possui a preocupação em realizar análises de seu macroambiente está um passo à frente das situações e consegue ter tomada de decisão mais assertivo.

Assim sendo, concluo minhas considerações finais.

## REFERÊNCIAS

<https://www.cvalealimentos.com.br/site/produto/154/file-de-peito-cong-bandeja-1kg-cx-12kg-cv> > Acesso em: 15/06/2023.

<https://www.cvale.com.br/site/complexo-agroindustrial/abatedouro-de-aves> > Acesso em: 15/06/2023.

<https://folhadepalotina.com.br/geral/censo-2022-aponta-aumento-populacional-para-os-municipios-de-palotina-e-maripa/>> Acesso em: 15/06/2023.

Aluno: Viviam Mara Prado Rabelo  
Curso: Marketing  
Projeto: Análise Pestel  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Com dados altamente relevantes para o planejamento estratégico de qualquer negócio, a ferramenta PESTEL é utilizada para análise do macroambiente empresarial, ou seja, detecta oportunidades e ameaças externas considerando fatores Políticos, Econômicos, Sociais, Tecnológicos, Ecológicos e Legais, formando, assim, o acrônimo PESTEL. Como objeto de estudo deste relatório, foi escolhida a Cervejaria Santa Breja, criada em 2019, pelos sócios João Marcos Bento de Oliveira e Alexandre de Luca Souza, em São José dos Campos. Os dois amigos resgataram arte milenar de produzir sua própria cerveja e montaram uma pequena fábrica com ambiente descontraído e aconchegante aberto ao público. Desde então, vem conquistando muitos paladares com produtos de qualidade, simplicidade e carisma no atendimento, o que proporciona, conforme diz Alexandre, uma “santa experiência”. A empresa, que atua no setor de restaurantes, surgiu em meio à pandemia, passou por muitos obstáculos na época de sua abertura. O lockdown forçou os empresários a abusar da criatividade na forma de vender cerveja e, assim, firmaram parcerias que garantiram sua permanência no mercado e, além disso, fortaleceram o nome da marca.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise PESTEL em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da Análise PESTEL é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Através de perguntas-chave aplicadas em entrevista, e seguindo as diretrizes PESTEL, foram listadas e analisadas pelos convidados – e sócios proprietários – as preocupações e oportunidades que permeiam o macroambiente da Cervejaria. Depois de relacionados todos os fatores externos, foi feita pesquisa detalhada e aprofundada sobre cada tema apresentado.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Observa-se, a seguir, o resultado obtido para cada fator externo, após aplicação da ferramenta:

**Política** - Políticas governamentais municipais são as que afetam o ramo de atuação de forma direta. Principais preocupações/oportunidades: fiscalização, liberação de parklets, liberação de entretenimento, privatização da Sabesp, criação de novos impostos, reforma tributária e guerras.

**Economia** – Aos olhos da empresa, a economia está em recessão e isso impacta no faturamento, que é sempre imprevisível. Os pontos críticos apontados: aumento na taxa de câmbio, desastres naturais, guerras, aumento do desemprego.

**Social** – A análise revelou à empresa predominância de público classe média, entre 30 e 45 anos. Comportamentos que afetam o negócio: quaresma, “tabus” que levam a crer que cerveja artesanal é cara ou muito amarga. Para continuar no mercado, existe a ciência de que será necessário o fator novidade, pois o comportamento do público está mudando e as pessoas ficando mais exigentes.

**Tecnologia** – Os avanços tecnológicos têm permitido certas facilidades na produção, mas, para a empresa, os equipamentos não se tornam obsoletos com facilidade e, apesar de apresentarem pequenas melhorias, não afetam a qualidade final do produto.

**Ecologia** – A cervejaria é fiscalizada pela ANVISA, CETESB e MAPA e está sujeita à regulamentação ecológica/ambiental. Há a preocupação na redução e descarte correto de resíduos. Existem também práticas sustentáveis dentro da Organização, como embalagens reutilizáveis e utilização de poço artesiano.



**Legal** – Dá-se grande importância às leis municipais, pois a fiscalização é pontual. Entretanto, há também leis estaduais e federais que afetam diretamente o negócio, como: Lei de zoneamento, Lei do Silêncio, Acessibilidade, Lei 8069/90, Lei Seca, Lei do Rótulo.

## CONCLUSÃO

A Análise PESTEL resultou numa percepção clara do comportamento empresarial diante das variáveis incontroláveis presentes no macroambiente. Isso, irrefutavelmente, é conteúdo valioso para empresas que visam crescimento. Com a amplitude de visão proporcionada pela ferramenta, a empresa conta com o poder da antecipação e poderá planejar estrategicamente seus próximos passos dentro do mercado de atuação, acompanhando todas as mudanças previstas e atendendo às demandas de forma mais assertiva, além de blindar o negócio contra condições externas que possam prejudicar ou afetar seu crescimento. Conclui-se, portanto, que, aplicar a ferramenta não se trata apenas de listar fatores presentes no macroambiente empresarial, mas de servir-se desses fatores como ponto de partida para identificar fraquezas, pontos fortes, oportunidades e problemas que possam impulsionar ou amortecer uma Organização.

## REFERÊNCIAS

- MAZZARIOL, Marcelo. **As leis da cerveja artesanal no Brasil**. 2017. Acesso em: 30 de nov. de 2023. CERVEJAS devem ser produzidas conforme regras sanitárias.
- QUALISAN Consultoria Sanitária, 6 de jan. de 2021. Disponível em: Acesso em: 30 de nov. de 2023. LEI N.º 8940, de maio de 2013. Prefeitura Municipal de São José dos

Aluno: Viviane Lemes Martinhão  
Curso: Gestão Hospitalar  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

O tema do nosso projeto integrador é sobre a análise Pestel ou matriz Pestel. Essa ferramenta é muito importante para embasar uma decisão no cenário atual no mercado, através da ferramenta podemos conhecer a fundo a situação atual do segmento que deseja atuar, o ajuda a antecipar problemas e propõe soluções estratégicas para sua empresa. A sigla “Pestel” é um acrônimo que faz referências aos aspectos: Políticos (P); Econômicos (E); Sociais (S); Tecnológicos (T); Ecológicos (E); Legais (L). Nessa primeira parte do projeto, vamos analisar o lado político, econômico e social. A presente pesquisa foi realizada no Hospital das Clínicas da Unicamp, especialmente no Centro Cirúrgico. Minha entrevistada foi Jéssica Roberta Vaz Câmara, técnica administrativa hospitalar, a pesquisa foi realizada durante 5 dias para melhor aproveitamento.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A empresa que escolhi foi o Hospital das Clínicas da Unicamp que foi oficialmente fundada em 5 de outubro de 1966, dia do lançamento de sua pedra fundamental. Mesmo num contexto universitário recente, em que a universidade brasileira mais antiga tem pouco mais de 7 décadas, a Unicamp pode ser considerada uma instituição jovem que já conquistou forte tradição no ensino, na pesquisa e nas relações com a sociedade. Nasceu a partir de um projeto moderno, organizada à volta de institutos básicos e faculdades.



A Unicamp é uma universidade pública no interior de São Paulo, é considerada uma das melhores universidades do país e da América Latina, é mantida pelo Governo do Estado de São Paulo, juntamente com a USP, UNESP e UNIVESP. O setor do hospital a ser pesquisado é o Centro Cirúrgico, onde são realizadas em média 15 mil cirurgias, que é equivalente a um total aproximado de 40 cirurgias diárias.

Em 2011, o HC da Unicamp foi o hospital no Estado de São Paulo que mais realizou transplantes cardíacos em adultos, foram totalizados 13 procedimentos. É importante ressaltar que o papel da organização de procura dos órgãos, que lidera as notificações no interior do Estado, nessa área, de certa complexidade o hospital tem tido excelentes resultados. Em neurocirurgias, a Universidade é um dos poucos lugares no país que realiza procedimentos como a cirurgia de epilepsia, de extração de tumor cerebral com paciente acordado e cirurgias oncológicas. Em 2015, por exemplo, o HC comemorou o feito de 500 cirurgias de epilepsia, além de outro marco importante que foram os 1.000 implantes cocleares realizados no hospital. Conhecido por sua posição favorável a respeito da realização de transplantes, em 2017, foram feitos 43 transplantes de medula óssea, 148 de rim, 70 de fígado, 218 de córnea e 6 cardíacos. Já em 2021, a instituição deve atingir a marca de meio milhão de cirurgias. O HC atende qualquer cidadão brasileiro, sem nenhuma contribuição, ninguém precisa pagar para usufruir do SUS. O acesso à saúde no SUS não pode sofrer qualquer tipo de discriminação, seja por raça, cor, religião ou condição financeira.

A missão do HC, bem como do Centro Cirúrgico, é prestar assistência em saúde pública de média e alta complexidade, além de proporcionar desenvolvimento da ciência e do ensino com segurança, qualidade, respeito e sustentabilidade. A visão é ser um hospital com certificação de qualidade internacional, focado na experiência do usuário, valorização e desenvolvimento dos profissionais com sustentabilidade financeira até 2026.



## ANÁLISE POLÍTICA

Seus valores são ética, transparência, segurança, respeito, equidade e qualidade, empatia, sustentabilidade, além de uma responsabilidade social na inovação baseada nas evidências. A política está ligada ao hospital, uma vez que ele depende diretamente de verbas do Governo do Estado. Devido às eleições que ocorreram no primeiro e último domingo do mês de outubro, a previsão é que ocorram algumas mudanças após a posse do novo presidente e governador eleitos, houve uma reunião entre o reitor Antônio José de Almeida Meirelles e a superintendente do HC Elaine Ataíde, juntamente com o atual governador Rodrigo Garcia. Nessa reunião, Rodrigo Garcia liberou a quantia de 23 milhões ao hospital em contrapartida às despesas devidas aos mutirões de cirurgias.

Um programa novo, lançado em junho de 2022, permitiu o fortalecimento da ação conjunta do hospital e da Secretaria Estadual de Saúde. Segundo destaca Eduardo Achiano, secretário executivo da saúde, “O HC da Unicamp foi um parceiro importante para o mutirão de cirurgias já que a equipe do hospital não mede esforços para realizar esses atendimentos extras durante diversos fins de semana”.

Por sua vez, Elaine espera que a mesma parceria seja mantida em 2023, após a posse do novo governo, acredita que é possível melhorar substancialmente a qualidade do atendimento da população da região, partindo das parcerias dos hospitais universitários com os departamentos de saúde das cidades.

Espera-se que o novo governador, Tarcísio Gomes de Freitas, continue mantendo esses esforços para o bem maior da população e da saúde, afinal, será uma transição política na qual o Estado também necessita do Governo Federal e independe de partidos políticos, o povo deverá sempre ser o compromisso com a democracia.

## ANÁLISE ECONÔMICA

A economia estava oscilando devido à pandemia da COVID-19, e continuou devido às eleições, com esse cenário de instabilidade econômica e aumento da taxa de desemprego, muitos cidadãos não conseguiram man-



ter os planos de saúde particulares, devido a isso, houve um aumento significativo na procura do SUS, afetando diretamente o HC que, por sua vez, não contratou novos profissionais e, sim, remanejou funcionários, aplicou o banco de horas e horas extras para suprir os desfalques em alguns setores, essa “saída” encontrada acaba por sobrecarregar os funcionários. A globalização afeta diretamente o setor, pois depende de insumos que em sua maioria são exportados do exterior, dito isso, podem-se citar os movimentos russos que desestabilizam o mercado financeiro.

Já falta matérias-primas para fabricação de medicamentos, como os antibióticos. A situação econômica do usuário do SUS se torna preocupante, pois a demanda dessa população reflete diretamente no hospital.

## ANÁLISE SOCIAL

Com o aumento da taxa de desemprego houve a criação dos chamados subempregos, como os entregadores e motoristas de aplicativos (Ifood e Uber), esses subempregos geraram um aumento significativo de acidentes envolvendo esses profissionais que em sua maioria são jovens, havendo a expansão dos custos de atendimento emergencial que podem ou não envolver o helicóptero águia da polícia militar, o SAMU, a necessidade de cirurgias e hospitalizações prolongadas. Houve, há 15 dias, um mutirão de cirurgias ortopédicas, foram realizadas 30 cirurgias dessa especialidade no intuito de agilizar as altas e liberar leitos que estavam sobrecarregando as enfermarias.

Em contrapartida, o cenário pós-covid levou a população idosa a apresentar mais doenças crônicas respiratórias, necessitando das UTIs por conta dos respiradores e atendimentos específicos. O fato sociocultural que vem afetando diretamente o HC é a alta demanda chegando às portas do pronto socorro por falta de um atendimento prévio nas UBSs municipais. O pronto socorro da Unicamp é referência para o tratamento de doenças com diagnóstico prévio.

O HC quer capacitar as cidades para aprimorar o sistema e fazer com que os casos de baixa complexidade possam ser atendidos nos municípios de origem do paciente, liberando um pouco o hospital universitário para que, posteriormente, seja dada uma atenção maior às ocorrências mais graves.



Com esclarecimento para essas cidades realizarem cirurgias de pequeno e médio porte, deixando para o CC cirurgias mais complexas, como transplantes, podendo prestar uma assistência íntegra nas mesmas. Ressalta a importância do HC na prestação de serviços de alta complexidade, não apenas para o município de Campinas, mas para toda a região metropolitana do Estado.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Existem muitas tecnologias e softwares disponíveis atualmente para automatizar a gestão orçamentária, de processos, projetos e outros aspectos da administração hospitalar. Alguns exemplos incluem:

**Software de gestão orçamentária:** Existem várias soluções de software projetadas especificamente para auxiliar na gestão financeira e orçamentária de organizações de saúde. Esses softwares podem ajudar na criação de orçamentos, controle de despesas, análise de variações, previsões financeiras, entre outros.

**Sistemas de gerenciamento de processos (BPM):** Esses sistemas permitem modelar, automatizar e monitorar processos de negócios, incluindo processos hospitalares. Eles podem ajudar a melhorar a eficiência, padronizar procedimentos e facilitar a comunicação e colaboração entre os diferentes departamentos do hospital.

**Software de gerenciamento de projetos:** Ferramentas de gerenciamento de projetos, como o Microsoft Project, Asana, Trello, entre outros, podem ser utilizadas para planejar, organizar e acompanhar projetos no ambiente hospitalar. Essas ferramentas podem ajudar a definir tarefas, atribuir responsabilidades, estabelecer prazos e monitorar o progresso geral dos projetos.

É importante ressaltar que a implementação de novas tecnologias em um hospital requer planejamento cuidadoso, avaliação das necessidades específicas da instituição e consideração dos recursos disponíveis. Sendo imprescindível que o Hospital das Clínicas de Campinas consulte especialistas em tecnologia e/ou empresas especializadas na área de saúde para obter orientações e recomendações mais direcionadas às suas necessidades e objetivos específicos.

## ANÁLISE ECOLÓGICA



As operações de um hospital, assim como qualquer grande instituição, podem ter impactos significativos no meio ambiente. Alguns dos principais impactos ambientais associados aos hospitais incluem:

**Consumo de energia:** Hospitais são grandes consumidores de energia devido à necessidade de iluminação, aquecimento, refrigeração, equipamentos médicos, sistemas de ventilação, entre outros.

**Geração de resíduos:** Os hospitais produzem uma quantidade considerável de resíduos, incluindo resíduos biológicos, resíduos químicos, resíduos farmacêuticos, resíduos perigosos e resíduos comuns. O manejo adequado desses resíduos é essencial para evitar impactos negativos na saúde humana e no meio ambiente.

**Uso de água:** Os hospitais consomem grande quantidade de água para operações diárias, como higiene, limpeza, refrigeração e uso em procedimentos médicos. Emissões de gases de efeito estufa: O consumo de energia e o uso de combustíveis fósseis nos hospitais podem resultar na emissão de gases de efeito estufa, contribuindo para as mudanças climáticas.

Para reduzir os danos ao meio ambiente e adotar práticas mais sustentáveis, os hospitais podem implementar várias medidas, tais como:

**Eficiência energética:** Adotar sistemas de iluminação eficientes, equipamentos médicos energeticamente eficientes, gerenciamento adequado de sistemas de aquecimento, ventilação e ar-condicionado (HVAC) e promover práticas de conservação de energia.

**Gestão de resíduos:** Implementar sistemas adequados de segregação, armazenamento e descarte de resíduos, incluindo a adoção de práticas de reciclagem, reutilização e tratamento apropriado para resíduos perigosos e farmacêuticos.

**Conservação de água:** Utilizar tecnologias de conservação de água, como torneiras com sensores, dispositivos de descarga de baixo volume e sistemas de reúso de água.

**Energias renováveis:** Explorar a possibilidade de usar fontes renováveis de energia, como energia solar, eólica ou biomassa para reduzir a dependência de combustíveis fósseis e as emissões de gases de efeito estufa.



A regulamentação ecológica do ramo hospitalar pode variar dependendo do país e das leis locais. Em muitos lugares, os hospitais são obrigados a cumprir regulamentos ambientais específicos e obter certificações ou aderir a padrões de sustentabilidade. É importante que os hospitais estejam cientes das regulamentações aplicáveis e cumpram as diretrizes estabelecidas pelas autoridades ambientais.

Em relação às fontes renováveis, a implementação depende das condições locais, recursos disponíveis e viabilidade econômica. A energia solar é uma das opções mais comuns, sendo utilizada para alimentar sistemas de aquecimento de água, fornecer eletricidade para operações internas e alimentar sistemas de iluminação externa.

## ANÁLISE LEGAL

Existem legislações que afetam o ramo hospitalar de forma positiva ou negativa. Essas leis e regulamentações podem variar dependendo do país e das jurisdições locais. Aqui estão alguns exemplos de legislações que impactam o setor hospitalar:

**Regulamentações ambientais:** As instituições hospitalares estão sujeitas a leis e regulamentações ambientais que visam controlar a gestão de resíduos, a poluição do ar, a gestão de substâncias químicas e outros aspectos ambientais. Essas regulamentações visam minimizar os impactos ambientais e promover práticas mais sustentáveis.

**Regulamentações de saúde e segurança:** Os hospitais devem cumprir regulamentações relacionadas à saúde e segurança dos pacientes, funcionários e visitantes. Isso pode incluir requisitos de licenciamento, regulamentos de controle de infecções, diretrizes de segurança no local de trabalho e outros regulamentos que visam garantir a qualidade e segurança dos cuidados de saúde.

**Regulamentações de privacidade de dados:** Com o aumento do uso de tecnologia e sistemas eletrônicos de registros médicos, os hospitais devem cumprir regulamentações de privacidade de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil ou o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) na União Europeia. Essas leis visam proteger as informações pessoais e confidenciais dos pacientes.



**Regulamentações trabalhistas:** As legislações trabalhistas também se aplicam ao setor hospitalar, estabelecendo direitos e regulamentações para os funcionários, incluindo horas de trabalho, remuneração, segurança no local de trabalho e outras questões relacionadas ao emprego. Esses são apenas alguns exemplos de legislações que podem afetar o setor hospitalar. É importante observar que as regulamentações podem variar de país para país e é fundamental que as instituições hospitalares estejam cientes das leis e regulamentações específicas aplicáveis em sua jurisdição para garantir a conformidade.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este projeto foi muito importante para um melhor conhecimento a respeito da ferramenta Pestel, para entender o quanto auxilia no trabalho e no desenvolvimento de empresas. Minha entrevistada, Jéssica, se mostrou muito receptiva desde o princípio da minha pesquisa, respondendo a todas as minhas perguntas e sanando dúvidas, além de ter me mostrado um outro lado do setor e do hospital em si.

Aprendendo sobre política, economia e a parte social, e como todas funcionam na prática do dia a dia. Os projetos sociais desenvolvidos para toda a população, visando à saúde e bem-estar de quem usa o SUS. A igualdade de fato está presente quando temos a consciência de que devemos pensar no coletivo e não no individual, uma vez que cada cidadão tem seu próprio pensamento, opinião e sua própria necessidade, que deve ser atendida e respeitada.

## REFERÊNCIAS

MATEUS, Felipe. Universidades estaduais recebem R\$ 1 bilhão em repasse do Governo de São Paulo. Unicamp notícias, Campinas, 21 out. 2021. Disponível em: <https://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2021/10/21/universidades-estaduais-recebem-r-1-bilhao-em-repasse-do-governo-de-sao-paulo>. Acesso em: 13 nov. 2022.

PAIVA, Valério. Hospital de Clínicas da Unicamp bate recorde de transplantes. Unicamp notícias, Campinas, 11 jan. 2018. Disponível em: <https://www.unicamp.br/unicamp/noticias/2018/01/11/hospital-de-clinicas-da-unicamp-bate-recorde-de-transplantes>. Acesso em: 13 nov. 2022.

<https://www.unicamp.br/unicamp/>.

Aluno: Wesley Lima de Souza  
Curso: Gestão Pública  
Projeto: Análise Pestel  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Este projeto está sendo executado com o intuito de identificar e aplicar a Análise Pestel em uma empresa real. A Análise Pestel é uma ferramenta usada para identificar, realizar análises, organizar e fazer o monitoramento de ameaças externas que são capazes de gerar algum impacto na organização no presente ou no futuro. O projeto foi realizado na “Saladas da Ju”, uma empresa do ramo de comércio alimentício. Fica localizada em Cariacica, no estado do Espírito Santo. Fundada em agosto de 2022, por Júlia Patrocínio, a empresa apresenta como sua principal atividade a venda de marmitas saudáveis e conta com a colaboração de quatro funcionários, o seu público-alvo são pessoas que buscam melhorar a sua qualidade de vida através da alimentação.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a Análise Pestel em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio. O Objetivo da Análise Pestel é o de apoiar nas tomadas de decisão, proporcionando aos decisores uma compreensão muito mais abrangente das mudanças que estão ocorrendo dentro do seu mercado de atuação.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O projeto foi realizado através de entrevistas com os funcionários e visitas à empresa.



## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O Projeto Análise Pestel foi desenvolvido por meio de uma análise do mercado externo, o que possibilitou uma visão de mercado que auxilia na gestão de negócios. Foram analisados alguns fatores, por exemplo, o crédito liberado para micro, pequenos e médios empreendedores por parte do governo, o valor das carnes bovinas, o crescimento do mercado fitness, as vendas feitas pela plataforma Ifood, as embalagens de plástico que armazenam o alimento e o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica da empresa.

## CONCLUSÃO

A Análise foi de grande importância para a empresa, pois ela encorajou e mudou o pensamento da proprietária e de seus funcionários, ajudando a avaliar as ameaças externas e, assim, gerando um destaque entre as empresas do seu ramo.

## REFERÊNCIA

BARRETO, Lorenzo. **Mercado fitness cresce de forma extraordinária no Brasil**. O Hoje.com, 24 de agosto de 2022. Disponível em: <https://ohoje.com/noticia/economia/n/1431278/t/mercado-fitness-cresce-deformaextraordinarianobrasil/#:~:text=A%20procura%20por%20uma%20vida%20mais%20saud%C3%A1vel%20tem,US%24%20126%20bilh%C3%B5es%20at%C3%A9%20o%20fim%20deste%20ano.Jornal%20Nacional.09/06/2023.Preço%20da%20carne%20tem%20ficado%20mais%20barato%20em%202023,diz%20IBGE.Disponível%20em:%20https://g1.globo.com/jornalnacional/noticia/2023/06/09/precoda-carne-tem-ficado-mais-barato-em-2023-mostra-levantamento-do-ibge.ghtml>.

**Aluno:** Wilian Lemos Nunes  
**Curso:** Tecnologia em Processos Gerenciais  
**Projeto:** Inovação  
**Orientadora:** Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

A execução deste projeto integrador sobre inovação representa uma oportunidade estratégica e enriquecedora para as empresas. Pois, além da abordagem teórica, vamos a campo aplicar o conhecimento adquirido em cenários práticos e desafiadores. Para as empresas, essa colaboração acadêmica é valiosa, porque permite a obtenção de ideias frescas, abordagens inovadoras e, potencialmente, a identificação de talentos que contribuirão para o avanço contínuo no cenário empresarial. A empresa escolhida foi o Hotel Radisson RED Campinas, localizado no coração de Campinas. O Radisson Red é mais do que um hotel, é uma experiência de hospitalidade inovadora e contemporânea. Combinando design moderno e serviços de alta qualidade, o Radisson Red Campinas se destaca como um destino único para viajantes que buscam uma estadia memorável.

## OBJETIVOS

Possuímos no hotel uma academia bem aparelhada para os padrões da hotelaria, além disso, temos sauna seca, e uma linda piscina na área externa do hotel, porém, não temos nenhum tipo de serviço adicional ou pacote para explorar melhor o uso dessas áreas. A ideia é criar os seguintes pacotes: Pacote RED escape Sessões de ioga / meditação na área da piscina, treinamento funcional, desconto em SPA conveniado. Pacote RED Fit Corporate Experience voltado ao público corporativo e grupos com atividades voltadas para Team Building.



## MATERIAIS E MÉTODOS

Para este trabalho de inovação foram realizadas entrevistas com funcionários do hotel.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Realizamos, no mês de maio de 2024, o primeiro evento no hotel com a aplicação desta proposta. Fizemos um evento de Team Building para uma empresa no qual utilizamos a área da piscina para praticar aulas de Muay thai, que foi uma sugestão do próprio cliente e aula de ioga. Foi um evento bem-sucedido e recebemos um bom feedback do cliente.

## CONCLUSÃO

Foi muito interessante a busca por inovação, gostei de como este projeto integrador abriu a criatividade para buscar ideias, de início apareceram tantas opções que precisei filtrar bastante para escolher uma para desenvolvê-la da melhor maneira.

## REFERÊNCIA

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/afinep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>. Acesso em: 20/10/2021.

Aluno: Wilmer Castaño Cocuy  
Curso: Logística  
Projeto: Gestão da Inovação  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Neste projeto, foi utilizado o recurso do Manual de Oslo, em gestão da inovação, que consiste em uma ferramenta internacional de diretrizes para coleta e uso de dados sobre atividades inovadoras da indústria, a fim de testar a implementação de um produto novo ou melhorado que contribua com o desenvolvimento da empresa.

A indústria escolhida foi a ECE Pinturas Técnicas, situada no interior de São Paulo, atuante no mercado, desde agosto de 1999, limitada e situada no grupo 10 de sindicalização, conta com 44 funcionários, fazendo parte da metalurgia. Apesar de estar no ramo metalúrgico, a razão da empresa é a pintura eletroforese, por imersão e a eletrostática, em pó. A empresa ECE Pinturas atende a corporações do ramo automobilístico, da construção civil e linha branca.

## OBJETIVOS

O desafio do Projeto Integrador é aplicar a gestão da inovação em uma empresa real de forma a auxiliar tanto no planejamento estratégico quanto no processo de estruturação de um negócio.

O Objetivo do projeto gestão da inovação é analisar e refletir sobre algumas possíveis atividades inovadoras no setor secundário da economia, uma indústria de pinturas técnicas, situada no interior do estado de São Paulo.



## MATERIAIS E MÉTODOS

Foi realizada uma entrevista com a assistente de recursos humanos, Daniela Lucas, no mês de novembro de 2023, por meio de uma conversa realizada e gravada pelo WhatsApp, sobre a indústria e suas inovações.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

O projeto gestão da inovação, desenvolvido na empresa ECE Pinturas, foi importante para analisar sobre as atuais inovações que a empresa adquiriu para melhorar o processo de produção.

Antigamente, na pintura eletrostática, as cabines de pintura eram fixas, possuíam produtos obsoletos, atualmente, compraram cabines móveis, com mais tecnologia, assim, o tempo de aplicação mudou, o método teve que ser reaprendido. O gasto foi alto, contudo, houve um aumento da demanda com as cabines móveis, por conseguir desenvolver melhor e contribuir com o tempo da demanda.

Ademais, não tinham um sistema definido e tecnológico para o sistema de documentação, investiram em um Sistema Geral da Qualidade (SGQ), mais moderno, para os documentos ligados a clientes e fornecedores. A mudança trouxe informações que antigamente não eram evidenciadas, fez com que a empresa se desenvolvesse melhor.

Um ponto a ser melhorado é em relação a um controle mais rígido do tanto de peças importadas para o serviço e quando serão exportadas, pois, muitas vezes, há incontáveis pedidos para o mesmo dia, de clientes diferentes, tintas e texturas distintas e não há mão de obra e espaço físico suficiente.



## CONCLUSÃO

Por fim, uma proposta de inovação organizacional, refletida juntamente com a entrevistada, é pensar em um sistema ou programa para auxiliar nos planejamentos financeiros diários, semanais, mensais e anuais. Pois falta uma estruturação fixa que contribua com o que sai e o que entra dia após dia, até mesmo para terem o controle do tanto de serviço que devem realizar, o que receberam no dia e o que precisa ser exportado no mesmo dia.

A gestão da empresa, ainda que conservadora, pode pensar em mudar seu processo para algo que vai apenas contribuir e facilitar o processo da produção.

## REFERÊNCIAS

BENDER, Willian N. **Aprendizagem baseada em projetos:** educação diferenciada para o século XXI. Penso Editora, 2015.

MANUAL DE OSLO. **Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica.** Disponível em: <[http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual\\_de\\_oslo.pdf](http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf)>.

Aluno: Windris Aparecido da Silva  
Curso: Tecnologia em Gestão do Agronegócio  
Projeto: Análise Pestel  
Empresa: Diva'Store  
Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Luna Ribeiro Zimmermann  
Dias Cocus Doneda



## INTRODUÇÃO

Para que possamos ter uma análise de macroambiente de uma empresa, ramo ou setor, precisamos ter um olhar bem amplo, externamente, reunindo as informações necessárias para, desta forma, buscar antecipar, prevenir e corrigir futuros imprevistos que possam ocorrer no andamento da empresa.

Neste sentido, usamos uma ferramenta para tal pesquisa: a Análise Pestel. Ela nos permite analisar toda a estrutura externa do segmento/ramo, para assim nos direcionar à melhor tomada de decisão. Fazendo com que observemos os fatores externos que possam vir a afetar a empresa, seu crescimento e até mesmo o seu declínio.

## APRESENTAÇÃO DA EMPRESA, SETOR E RAMO DE ATUAÇÃO

O setor aqui analisado é o de comércio (vendas), em que cada vez mais vem se apostando com novos empreendimentos, sejam eles de micro ou grandes empresas. Este projeto foi desenvolvido juntamente com a proprietária de um comércio local, Diva'Store, situada na cidade de Morro Agudo, em São Paulo.

Ela nos relata sua situação de mercado de sua empresa, que viveu após essa onda que foi a pandemia da Covid 19. Sua empresa é do comércio de vendas de roupas e, atualmente, vem apostando bastante nas mídias sociais para expandir seu negócio. Hoje, a loja conta com um funcionário apenas e, com a alta nas vendas, a dona que já pensa em expandir, já está buscando um novo profissional para sua empresa.



A dona Edvaine, uma pessoa que sempre está focada com o melhor resultado que possa ter diante do grande mercado, está em busca constante de aprimorar seus conhecimentos no setor e, assim, oferecer inovações e bom atendimento, tanto para sua loja quanto para seus clientes.

## ANÁLISE POLÍTICA

Os fatores políticos se referem ao ambiente político e governamental no qual a organização se encontra. Isso inclui a estabilidade política, a política fiscal, as regulamentações governamentais, as políticas comerciais, o nível de interferência do governo na economia etc. (Rebeca Rohr, 22 de junho de 2023, disponível em: <https://mereio.com/blog/analise-pestel/>).

O setor de comércio/vendas vem cada vez mais ganhando espaço, porém, com o passar destes 3 anos, foi afetado diretamente pela COVID19. Mesmo com essa pandemia, todos procuraram se reinventar, porque o setor de comércio foi um dos que mais foram afetados, mesmo praticamente tudo sendo fechado devido às medidas de segurança da saúde.

O governo, por sua vez, ajudou de alguma maneira, doando valores aos pequenos empreendedores. Durante entrevista, a proprietária da “Diva’Store”, nos conta o quão difícil foi o andar desta pandemia; “todo nosso setor foi atingido diretamente (no caso, vendas de roupas), teve um grande impacto, pois todos os polos de distribuição fecharam causando um grande colapso para a economia do nosso setor”.

Ainda, no mesmo sentindo, acredita que possa ter boa recuperação do setor, porque mesmo diante de todas as dificuldades, o governo atual trouxe bons reflexos pós-pandemia, isso se apresentou com o crescimento do PIB e desenvolvimento do país, segundo dados do IBGE. Em 2020, quando a pandemia de COVID-19 impactou a economia mundial, o Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil caiu 3,3%, após crescer 1,2%, em 2019. O valor adicionado bruto dos serviços caiu 3,7%, puxado pelo consumo das famílias (-4,5%). Em valores correntes, o PIB foi de R\$ 7,6 trilhões e o PIB *per capita*, de R\$ 35.935,74. Os dados são do Sistema de Contas Nacionais do IBGE (fonte IBGE 2022).

Já os fatores econômicos podem ser classificados em dois grupos, microeconômicos e macroeconômicos, que envolvem as condições econômicas gerais e o ambiente de mercado. Por exemplo, as taxas de juros, inflação, crescimento do PIB, taxas de desemprego, níveis de renda, distribuição de riqueza, como os consumidores gastam sua renda e condições gerais de oferta e demanda. Desse modo, esses elementos econômicos podem influenciar o poder de compra dos consumidores, a demanda por produtos e serviços, a disponibilidade de financiamento e os custos operacionais da empresa (Rohr, 2023).

Diante do contexto da Análise PESTEL empenhada nesta pesquisa, as narrativas da entrevistada retratam um setor muito afetado política e economicamente, esta segunda foi a que mais se definiu durante este ciclo de pandemia. Pois foi afetado tudo, globalmente, fazendo com que muitos empreendedores fossem à falência.

Isto mostra o quanto vários mercados estão atrelados um ao outro, pois torna-se uma ponte de dependência de insumos e matérias-primas e até mesmo na finalização de todo processo.

As inúmeras desvantagens que se têm agregado a este setor são muitas: alta do dólar (quando dependemos da matéria-prima de outros países, ex.: algodão do Peru), alta do petróleo, alta dos pedágios, custo de manutenção de máquinas de todos os setores, encargos tributários, enfim, uma gama de fatores que trazem uma alta ao consumidor final, com isso, fazendo diminuir as vendas.

“Temos acesso a créditos bancários, porém, quando utilizamos para investir na empresa, ficamos presos às taxas altas de juros”. Como diz a entrevistada, é preciso uma nova tática para apoiar os empreendedores, pois conforme podemos notar, praticamente tudo vem em desvantagens para quem quer empreender. Juntamente com todas essas dificuldades nesse setor, também vem se notando uma volatilidade de empregos. Bem sabido que estamos próximo às datas comemorativas, é quando há um aquecimento no setor de vendas e, com isso, novas vagas de emprego temporárias são geradas, elevando a economia em ambos os sentidos de empregabilidade e consumo.



Os fatores sociais englobam as características e tendências sociais que podem afetar o mercado e as preferências dos consumidores. Ou seja, os aspectos demográficos, como idade e gênero, além dos aspectos culturais, valores, atitudes e estilos de vida (Rohr, 2023).

Com o passar dos anos, a sociedade mundial vem crescendo gradativamente ao ponto de todas as culturas terem de se adaptar a esse crescimento. Segundo estatísticas, a população chegará a 8 bi de habitantes em novembro de 2022 (Brasil, 2022).

A população global deverá atingir 8 bilhões em 15 de novembro de 2022, e a Índia deverá superar a China como o país mais populoso do mundo em 2023, de acordo com o relatório “World Population Prospects 2022 (Brasil, 2022).

O relatório também afirma que a fecundidade caiu acentuadamente nas últimas décadas em muitos países. Hoje, dois terços da população global vivem em um país ou região onde a fecundidade ao longo da vida está abaixo de 2,1 nascimentos por mulher, aproximadamente o nível necessário para um crescimento zero em longo prazo para uma população com baixa mortalidade. Estima-se que as populações de 61 países diminuam 1% ou mais entre 2022 e 2050, devido aos baixos níveis de fecundidade e, em alguns casos, às elevadas taxas de emigração (Brasil, 2022).

Essas mudanças de certa maneira podem vir a afetar nosso setor na parte de rentabilidade, pois com esse crescimento tende a faltar matéria-prima elevando o preço final ao consumidor e refletindo diretamente na baixa de vendas, pois o crescimento faz com que vendamos mais, porém, a falta de matéria-prima faz os preços dispararem e, consequentemente, menor venda devido ao alto custo do produto. Assim finaliza Edvaine, proprietária da microempresa Diva'Store.

Por fim, encontramos um país em reestruturação, assim como todo o setor mundial, pós-pandemia. Todos os setores foram afetados e diante do crescimento que o mundo vem ganhando, precisamos nos adaptar independentemente do setor/ramo, para poder atender à população.

## ANÁLISE TECNOLÓGICA

Os fatores tecnológicos dizem respeito às inovações e avanços tecnológicos, como automação, digitalização, inteligência artificial e outras tecnologias emergentes (Rohr, 2023)

Na entrevista com a proprietária da loja, foi abordado o lado tecnológico do PESTEL, mostrando como o mercado vem se comportando em relação ao seu setor. Desta forma, inclui perguntas que têm o objetivo de mostrar esse rumo tecnológico.

- Existem novas tecnologias das quais sua empresa poderia utilizar? Ela responde que, sim, exemplo de programas e sistemas mais atuais do que ela utiliza em sua loja. Disse buscar ao longo do tempo, um avanço maior e, quem sabe, chegar à tecnologia SAP, um sonho, relata ela.
- Existem novas tecnologias que podem afetar radicalmente a empresa e o setor de atuação? “Com certeza, afirma ela, com a chegada da IA, o mundo está sendo revolucionado, e isso está se tornando um ótimo aliado para todos não somente ao nosso segmento”.
- Seus concorrentes têm acesso às novas tecnologias que podem redefinir seus produtos? “Acredito que todos já tenham um vasto conhecimento com toda essa mudança e chegada dessas tecnologias, exemplo mais claro ao nosso segmento é a impressão 3D que vem conquistando cada vez mais marcas e empresas”.

## ANÁLISE ECOLÓGICA / AMBIENTAL

Os fatores ecológicos, também chamados de ambientais, são aqueles relacionados à sustentabilidade. Incluem mudanças climáticas, políticas ambientais, regulamentações governamentais, responsabilidade social corporativa etc. (Rohr, 2023).

Nessa fase da pesquisa, foi abordada a parte ambiental da empresa, a fim de saber de que maneira a sua empresa reage aos quesitos ambientais. Questionada sobre qual preferência de seus clientes, seria



produto sustentável ou não? E nos fala que a grande maioria ainda prefere olhar o preço no lugar de buscar algo que realmente possa proporcionar benefício ao planeta: mas alguns acabam mudando de opinião, quando perguntado e explicado o impacto que causa ao utilizar somente produtos que não são sustentáveis.

Sabendo também que ao início do nosso projeto e de pesquisa junto à empresa, nossa convidada não fazia uma boa gestão de resíduos das embalagens de seus produtos, apenas algumas embalagens eram destinadas corretamente e, hoje, depois de demonstrar a eficiência desta ferramenta, ela vê o quanto agregou para sua empresa e, pessoalmente, pois fechou parceria com uma cooperativa de reciclagem para destinar corretamente seus resíduos recicláveis.

Desta maneira, passou a entender o quanto é benéfico a sustentabilidade do planeta, pois além da reciclagem, podem ainda ser implantadas placas solares em sua loja, trazendo um custo menor nas despesas da loja, e contribuindo para um mundo menos degradado. Depois de tudo falado e pesquisado em relação à empresa, foi mostrado também o lado que é a regulamentação, na qual a lei de resíduos sólidos (ramo da empresa) trata da destinação correta que deve ser feita para os resíduos gerados pela própria empresa. D. Edvaine já havia ouvido falar, porém, desconhecia tal procedimento, desta maneira, podemos enfatizar a logística reversa de seus paletes.

## ANÁLISE LEGAL

Por fim, os fatores legais se referem às leis e regulamentações, que dizem respeito à legislação trabalhista, leis de proteção ao consumidor, direitos de propriedade intelectual, regulamentações específicas da indústria (Rohr, 2023)

Nessa última etapa, mostramos o que as leis podem ajudar e interferir em seu negócio. A proprietária nos passa uma visão de como isso pesa diretamente em sua empresa; relatando que a legislação contribui para um cenário negativo como um todo, pois muitas leis defendem o consumidor, tanto na compra quanto em débitos junto às empresas, enquanto o empresário acaba ficando limitado a impostos altos e pouco incentivo. Assim, ela vê o quanto atende às leis dos clientes, e o pouco



tem de retorno com isso. Nesse mesmo contexto, depois da mudança das leis trabalhistas, ela fala que deu uma aliviada orçamentária, com a opção de dividir as despesas de férias, pois em determinada época do ano, pode fracionar as férias de sua funcionária, momento este em que a ajuda financeiramente. Por fim, ela acredita que a legislação poderia facilitar e agregar mais igualdade entre todas as empresas desde pequenas às grandes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Portanto, a análise PESTEL é um processo importante e contínuo para as empresas que querem se manter competitivas no mercado. Uma vez que os fatores externos podem mudar ao longo do tempo, exigindo atualizações regulares da análise para garantir que sua organização esteja sempre competitiva.

Através deste projeto, consegui observar e demonstrar a imensa importância desta ferramenta PESTEL! Pois através dela podemos mensurar o caminho de uma empresa, e decidir onde e quando utilizar estratégias para prevenir, corrigir e até conter os fatores externos, fazendo de modo claro e objetivo a melhor tomada de decisão. E, assim, com esse estudo macro do seu setor, podem-se usar as ferramentas necessárias para seu crescimento e até mesmo evitar uma possível situação de falência. Isso tudo através do uso da ferramenta PESTEL.

## REFERÊNCIAS:

ROHR, Rebeca. **Análise PESTEL**. Disponível em: <https://mereo.com/blog/analise-pestel/>. Acesso em: 27 jun. 2023.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **[Título da página]**. Disponível em: <https://brasil.un.org/11>>. Acesso em: 27 nov. 2024.