



**ANAIS DA IV JORNADA
ACADÊMICA DA
FACULDADE
LUTERANA RUI
BARBOSA – FALURB**

COMISSÃO DE TRABALHO

PROFESSORES

Afonso Correia Gomes de Noronha
Almir Schnorremberger
André Ricardo Angonese
Cleomar Weiss
Eliane Aparecida Favarim
Elisa Mara Ribeiro da Silva Dochorn
Flávio Schmitt
Gilberto Chmulek
Gilmar Geraldo Maschio
Gilnei Saurin
Jaime Antonio Stoffel
Janaina Kriguer
Jerri Antonio Langaro
Lílian Navrotzki Riedner
Márcio Alberto Goebel
Marcio Andrei Rauber
Maria Ely Syperreck
Matias Eldor Graff
Mirian Schröder
Sérgio Maurício Reinholz
Urbano Theobaldo Metz
Valdemir Aleixo
Wilson Schwantes

TRABALHOS TÉCNICOS

Gesuíno Antônio Lizzoni
Lídia Agnes Glitz Sander

JERRI ANTONIO LANGARO

::: Organizador :::



**ANAIS DA IV JORNADA
ACADÊMICA DA
FACULDADE LUTERANA RUI
BARBOSA – FALURB**

>> 2 a 6 de junho de 2008 <<

Realização:
Curso de Administração

**Marechal Cândido Rondon, PR
2009**

**FOLHA EM BRANCO PARA
BIBLIOTECÁRIA ELABORAR A
FICHA CATALOGRÁFICA**



CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

**Rua D. Pedro I, 1151 – Caixa Postal 4, 85960-000
Marechal Cândido Rondon – PR
Fone/Fax: (45) 3254-2175
www.falurb.edu.br**

**NEANDER KLOSS
Direção Geral**

**LÍLIAN NAVROTZKI RIEDNER
Coordenação de Curso**

**LÍDIA AGNES GLITZ SANDER
Coordenação Pedagógica**

**GESUÍNO ANTONIO LIZZONI
Relações Públicas**

**ÉRICA IRENE ALBRECHT WRASSE
Secretária Acadêmica**

**MARCELI KARINE GRAFF
Secretária Financeira**

**REV. SÉRGIO MAURÍCIO REINHOLZ
Capelania**

SUMÁRIO

E-MAIL E CARTA: COMO AGIR NO ÂMBITO EMPRESARIAL Mirian Schröder	7
ESTRESSE PELO TRABALHO E GÊNERO – ESTUDO DE CASO Elisa Mara Ribeiro da Silva Dockhorn, Francielle Carla Trento, Martinho Raupp	9
ESTUDO DE LAYOUT APLICADO À EMPRESA ACONCHEGO DO BEBÊ – UM ESTUDO DE CASO Floriano Farias, Janaina Kriguer	11
ESTUDO DE LAYOUT APLICADO À EMPRESA COOPERLAC – UM ESTUDO DE CASO Alison Petermann, Janaina Kriguer, Marcus Vinícius Führ	13
ESTUDO DE LAYOUT APLICADO À EMPRESA J. E. ARTEFATOS DE CIMENTO – UM ESTUDO DE CASO Jackson Geovan Verona, Janaina Kriguer, Vilson da Silva	15
PROPOSTA DE SUBSTITUIÇÃO DAS EMBALAGENS PARA PRODUTOS HORTIFRUTIGRANJEIROS ORGÂNICOS DO SÍTIO STOEF Alexsandra Plantikow, Paula Benetti, Valdemir Aleixo	17
REAPROVEITAMENTO DE RESÍDUOS DE ETILENO ACETATO DE VINILA (EVA) DO SETOR CALÇADISTA PELA EMPRESA MAISON – UM ESTUDO DE CASO Alison Petermann, Jackson Geovan Verona, Jeferson Petermann, Valdemir Aleixo, Vilson da Silva	19
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA FRIMESA COOPERATIVA CENTRAL (UFQ) UNIDADE MARECHAL CÂNDIDO RONDON – PR EM RELAÇÃO AO PROCESSO DE VENDA E RETIRADA DE MERCADORIAS Fábio Junior Garcia, Márcio Alberto Goebel	21

E-MAIL E CARTA: COMO AGIR NO ÂMBITO EMPRESARIAL

*Mirian Schröder*¹

O presente trabalho apresenta uma análise contrastiva entre elementos que compõem a organização composicional e o estilo dos gêneros discursivos – carta empresarial e e-mail. Considerando nossos exemplares genéricos, iremos nos apoiar na concepção de gênero da Escola Norte-Americana cuja teoria dá importância ao social e ao contexto na análise dos gêneros. Desta escola fazem parte Miller e Bazerman. Para esta vertente teórica, os gêneros são formas de ação social e artefatos culturais, são entidades plásticas e gozam de relativa liberdade (pressupostos bakhtinianos). Adotamos a teoria bakhtiniana para abordar a concepção de gênero discursivo para explicitar seu funcionamento como prática sócio-histórica na linguagem empresarial, pois, para Bakhtin (1999), a comunicação verbal só é possível através de algum gênero textual/discursivo. Também utilizamos os estudos de Marcuschi (2003) sobre esses gêneros e estudos de outros autores contemporâneos, como por exemplo, Ferreira (1999) e Medeiros (1998 e 2002).

De acordo com Faraco (2003, p. 109), a noção de gênero serve “como uma unidade de classificação: [para] reunir entes diferentes com base em traços comuns”. O uso da expressão “gênero” vem desde a Antigüidade greco-latina e estava vinculado à classificação de gêneros literários. Tal uso foi feito por Platão, Aristóteles, dentre outros, e estava mais voltado às características formais. Atualmente, a noção de gênero é empregada nas mais variadas áreas. Nós nos limitamos ao emprego dela na Linguística.

No que tange ao gênero Carta Empresarial, a literatura autorizada sugere que deve haver mudanças em sua forma, abolindo as frases de abertura e substituindo-as diretamente pelo verbo no tempo adequado, como no exemplo: “Vimos por meio desta solicitar...” por “Solicitamos o encaminhamento...”. Nossos dados, contudo, revelaram que ainda permanece essa frase-chavão de abertura e outras mais em um número razoável de comunicações. O que ocorre é fato de o emissor esquecer que não pode vir por outra (só por meio da carta que está escrevendo) e se valer de um vício de linguagem antigo, ao invés de ir direto ao assunto.

Outro fator relevante é a presença das frases de cortesia antes do fecho, que predominam nas cartas e também o grau de polidez dos fechos que têm como finalidade saudar o destinatário. Ressaltamos que o Manual de Redação da Presidência da República (2002) estabeleceu o emprego de somente dois fechos diferentes para todas as modalidades de comunicação oficial que são “Respeitosamente”, para autoridades superiores, inclusive para o Presidente da República e “Atenciosamente”, para autoridades da mesma hierarquia ou de hierarquia inferior. Contudo, nas correspondências circulantes, contrariando o Manual, encontramos outras formas como, “Saudações”, “Cordiais Saudações”. Já nos e-mails, aparecem fechos bastante informais como “Grato”, “Abraços” “Super obrigada” e outros mais.

¹ Mestre em Estudos da Linguagem pela UEL (2003), Professora das disciplinas de Comunicação Empresarial e Metodologia de Pesquisa da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. msmirian@hotmail.com.

Entendemos que as diferentes maneiras de assinar entre os dois gêneros de texto provocam um efeito contrastivo relevante. Constatamos que os dois gêneros coexistem, atendendo a finalidades específicas das empresas cumprindo algumas funções sociodiscursivas relevantes. A linguagem empresarial nas cartas permanece com sua tradição epistolar formal, enquanto que no e-mail se utiliza uma linguagem mais informal, quase como sendo um diálogo face-a-face entre empresas, uma comunicação eficiente e rápida, visto que não é sem razão que o meio empresarial cunhou a máxima “tempo é dinheiro”.

PALAVRAS-CHAVE: Gêneros discursivos, carta empresarial, e-mail.

ESTRESSE PELO TRABALHO E GÊNERO – ESTUDO DE CASO

*Elisa Mara Ribeiro da Silva Dockhorn*¹

*Francielle Carla Trento*²

*Martinho Raupp*³

O presente trabalho desenvolve-se a partir da experiência pessoal da professora de Psicologia Organizacional e Sociologia, da Falurb, em seu consultório, de pacientes em psicoterapia por sintomas de estresse como reação às demandas e exigências do trabalho. Verificou-se que dos pacientes que se encontram em psicoterapia, 15% são homens, 58% mulheres e 27% são casal ou família. Destes, 50% dos homens e 40% das mulheres são por estresse relacionado ao trabalho. Estes aspectos relacionados com os conteúdos desenvolvidos em sala de aula, despertaram interesse e denotaram a importância e relevância do tema, sem o devido reconhecimento constatado pela pouca bibliografia específica.

Para o desenvolvimento da pesquisa foram levantados dados de pacientes, suas sintomatologia e encaminhamentos – não necessariamente por estresse pelo trabalho, apesar deste problema estar diretamente envolvido no desencadeamento dos sintomas.

Passou-se então conceituar estresse, relacionando seus sintomas com as exigências atuais e especificamente do trabalho, diferenciado a síndrome entre os gêneros masculino e feminino.

Pelo referencial bibliográfico tem-se que no início do século passado acreditava-se que com os avanços da tecnologia, iria-se trabalhar menos e teria-se mais tempo para o lazer e a família. Ocorreu exatamente o contrário. As facilidades da atualidade e o grande desenvolvimento tecnológico tornaram a vida muito mais rápida e acrescentaram doses extras de estresse à população. Para se sobreviver no dia-a-dia, seja no trânsito, seja no trabalho, precisa-se ter reflexos rápidos e pensar de forma acelerada para o próximo passo. A maioria das pessoas acumulou mais tarefas, e vive angustiada num emprego que não sabe por quanto tempo manterá.

Compreende-se estresse por “estar sob pressão” ou “estar sob a ação de estímulo persistente” interno ou externo que causa um conjunto de alterações a um organismo em respostas a este evento. Está, portanto, relacionado com a capacidade de adaptação do indivíduo à risco atual, o que contribui para a sobrevivência das espécies, incluindo a humana. A ansiedade, mola propulsora do estresse, é um sinal de alerta que adverte sobre a necessidade de mudar e adaptar-se, ou sobre eventual perigo iminente, e capacita a pessoa para medidas eficientes nesse sentido. O indivíduo ansioso age, coloca-se em posição de alerta, física psiquicamente: dilata as pupilas, acelera o coração, dirige sangue à musculatura voluntária, aumenta a glicose circulante, dilata os brônquios. A ansiedade, originalmente fisiológica e indispensável à vida normal, passou a ser objeto de distúrbios quando o ser humano colocou-a não a serviço de sua sobrevivência, como

¹ Psicóloga e professora dos Cursos de Administração da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. psielisamara@brturbo.com.br.

² Acadêmica do 3º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Empreendedorismo da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. frantrento@hotmail.com.

³ Acadêmico do 3º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Empreendedorismo da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. marraupp@yahoo.com.br.

primordialmente, mas a serviço de sua existência. Assim, o estresse passou a ser o representante emocional da ansiedade, sua correspondência psíquica e determinado pelas características pessoais.

Se nas sociedades primitivas os ancestrais experimentavam estresse diante dos perigos que ameaçavam a sobrevivência física, hoje em dia o estresse surge quando a pessoa julga não estar sendo capaz de cumprir as exigências da sobrevivência social, por sentir que seu papel social está ameaçado. O ser humano começou, de fato, a padecer por estresse excessivo depois da Revolução Industrial. O que a vida passou a exigir das pessoas nesses últimos 80 a 50 anos é imensamente maior que o desenvolvimento da capacidade neuro-psicofisiológica de adaptação, resultando, pois, nas dificuldades em conciliar harmonicamente as necessidades adaptativas da vida social e os recursos orgânicos. Os conturbados tempos modernos não têm sido favoráveis ao equilíbrio e ao desenvolvimento pleno e sadio do corpo humano, apesar de todo o progresso da medicina e das conquistas científicas. O trabalho duro é visto como uma virtude moderna, e muitos andam pressionados pela sensação de não ter cumprido integralmente sua cota pessoal de sacrifício. A ordem é aumentar a produtividade, e cobra-se responsabilidade nos resultados até dos empregados que ocupam as funções mais banais. Como se não bastasse, o fenômeno global do desemprego aumenta a pressão sobre os trabalhadores, para não falar da competição entre colegas.

O estresse é comum para homens e mulheres, mas existem características deferentes entre os gêneros. Estudos buscam estas diferenças devido às distintas percepções que homens e mulheres têm de sua vida e dos estressores ao seu redor. As mulheres necessitam mostrar que são tão capazes quanto ao sexo oposto, esquecendo-se de manter a qualidade vida. Quanto ao homem seus receios são outros: ser competente no que faz, sobretudo no trabalho. Eles não têm a mente fixa no propósito de mostrar serviço, logo não se sobrecarregam com as funções, porém, têm a fixação na capacitação de competências. Algumas pesquisas foram analisadas em que mostram que tanto homens quanto mulheres sofrem de estresse pelo trabalho, embora as causas estressoras em cada gênero sejam diferentes. Fica claro também que o estresse constitui um ponto crítico na saúde física e mental dos colaboradores e afeta seu desempenho no trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Estresse, trabalho, gênero.

ESTUDO DE LAYOUT APLICADO À EMPRESA ACONCHEGO DO BEBÊ – UM ESTUDO DE CASO

*Floriano Farias*¹
*Janaina Kriguer*²

Este foi um trabalho realizado na disciplina de Estágio Supervisionado, no 5º período do curso de Administração em Gestão Ambiental da FALURB – Faculdade Luterana Rui Barbosa. O mesmo consistiu em um estudo de caso na empresa Aconcheço do Bebê, localizada na cidade de Terra Roxa – PR. A atividade da empresa consiste na produção e comercialização de roupas para bebês.

Os objetivos do estudo foram descrever e analisar o arranjo físico (layout) da área produtiva da empresa e sugerir sua racionalização. Iniciou-se com a observação da rotina da empresa, sendo feito um levantamento da situação da empresa naquele momento, elaborando-se o desenho do layout como se encontrava no início do trabalho. Utilizando-se as técnicas de Organização, Sistemas e Métodos descritas no referencial teórico do trabalho, procurou-se analisar e apontar possíveis deficiências no arranjo físico da área de estocagem da empresa. Fez-se posteriormente um estudo de soluções alternativas e finalmente foi elaborado um novo arranjo físico que racionalizasse a atividade produtiva, que foi posto à disposição da direção da empresa, que por sua vez, aceitou as sugestões e implantou as modificações propostas pelo trabalho em questão.

Considerando o tipo de estudo realizado na empresa Aconcheço do Bebê, a metodologia aplicada na pesquisa foi de caráter descritivo exploratória, com base na observação. Com as bibliografias disponibilizadas, foi feita uma comparação entre o que se observou na empresa, (do ponto de vista da organização do arranjo físico dos estoques) com as técnicas descritas nas bibliografias sobre o assunto, procurando dar ênfase às dificuldades enfrentadas no setor, que pudessem ser causadas pela falta de método no arranjo físico dos estoques e na forma de movimentação dos produtos. Além dos dados coletados por observação sistemática, para a descrição de problemas funcionais, foi utilizada também a experiência do acadêmico Florianio, que é funcionário da empresa e responsável pelo setor estudado.

Com base nos dados levantados através da observação e descrição das operações, e na experiência do pesquisador, pôde-se apontar algumas deficiências que o layout atual apresenta e que contribuem para a ineficiência do processo com base na organização e movimentação dos produtos durante o processo, bem como a organização e disposição das demais áreas envolvidas no processo produtivo, como a área de criação e estilismo e os estoques de matérias-primas.

No decorrer do trabalho de observação e coleta de dados verificou-se a necessidade urgente de ampliar estrutura física da empresa, pois sua estrutura atual já não é suficiente para o constante crescimento da demanda. O objetivo principal, portanto, foi dinamizar as etapas do processo de produção dentro da empresa, iniciando o trabalho com uma relação de melhoria dos processos, desde sua inserção no ambiente de trabalho,

¹ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. florianofarias@hotmail.com

² Mestre em Administração de Agronegócios, Professora dos Cursos de Administração da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. profejana@msn.com

planejando aos futuros colaboradores que ao se integrarem à empresa já entendam como contribuir para o melhor funcionamento do fluxo de produção.

A elaboração deste trabalho buscou também informar a seus proprietários que a empresa pode, nos próximos anos, enfrentar dificuldades em relação ao armazenamento de matéria-prima e do fluxo de produção corrente e que a cada dia se observa mais dificuldades nos setores de suporte da empresa. Observou-se ainda, que o setor produtivo da empresa trabalha no seu limite, sendo necessária uma ampliação do mesmo, com a aquisição de novas máquinas e contratação de mão-de-obra para atender o crescimento da participação da empresa no mercado. Contudo, para que essa ampliação seja possível, será necessária antes, uma ampliação do espaço físico da empresa para receber essas novas máquinas, equipamentos e pessoas. O objetivo principal, portanto, foi dinamizar as etapas do processo de produção dentro da empresa, iniciando o trabalho com uma relação de melhoria dos processos, desde sua inserção no ambiente de trabalho, proporcionando aos futuros colaboradores, quando da sua integração à empresa, já entendam como contribuir para o melhor funcionamento do fluxo de produção.

O mais importante neste trabalho é que serviu de sugestão de mudança e melhoramento do processo produtivo da empresa, pois além de se estudar o layout, elaborou-se um planejamento de mudança de layout, que foi disponibilizado à empresa. A pesquisa sobre as informações técnicas deste trabalho foi insuficiente para que entendêssemos a complexidade da implantação de um processo de layout em uma empresa de confecção. No entanto, no decorrer de toda a pesquisa de campo e a verificação do processo em sua prática, foi possível a melhor compreensão de como encaixar todo o “quebra-cabeça” dessa incrível ferramenta de trabalho. Ao observar, num primeiro momento, a empresa em todo seu processo de produção parecia evidente que o fluxo, as máquinas e todo o processo estavam devidamente no lugar correto. Mas, depois de analisar mais a fundo, entendeu-se que essa informação não era absolutamente verdadeira e que, muitos dos problemas verificados no setor de produção eram oriundos de questões relacionadas ao arranjo físico da empresa.

Concluimos então que a estrutura física da empresa necessita urgentemente ser ampliada, pois sua estrutura atual já não está sendo suficiente para o constante crescimento da demanda. Observou-se, ainda, que com a realização das mudanças sugeridas neste trabalho, a empresa assegurará mais espaço físico inclusive para que se possa também ampliar o setor de produção com a inclusão de novas máquinas. Trabalho realmente enriquecedor que possibilitou uma visão mais crítica sobre o ambiente adequado a uma produção eficaz que visa a maior quantidade e, principalmente, a qualidade de seus produtos.

PALAVRAS CHAVE: Organização, arranjo físico, produção.

ESTUDO DE LAYOUT APLICADO À EMPRESA COOPERLAC – UM ESTUDO DE CASO

*Alison Petermann*¹
*Janaina Kriguer*²
*Marcus Vinícius Führ*³

Este foi um trabalho realizado na disciplina de Estágio Supervisionado, no 5º período do curso de Administração em Gestão Ambiental da FALURB – Faculdade Luterana Rui Barbosa. O mesmo consistiu em um estudo de caso na empresa COOPERLAC – Cooperativa Agroindustrial, localizada na cidade de Nova Santa Rosa-PR. A atividade da empresa é estritamente comercial, já que compra e revende para os associados e clientes. Dentre os produtos comercializados estão: rações e concentrados, farelos, núcleos para suínos, suplemento mineral para bovinos, sementes, fertilizantes, medicamentos veterinários, ferragens em geral. A empresa mantém estoque para todos os produtos.

Os objetivos do estudo foram descrever e analisar o arranjo físico (layout) da área de estocagem da empresa e sugerir sua racionalização. Iniciou-se com a observação da rotina da empresa, sendo feito nesse momento um levantamento da situação da empresa naquele momento, elaborando-se o desenho do layout como se encontrava no início do trabalho. Utilizando-se as técnicas de Organização, Sistemas e Métodos descritas no referencial teórico do trabalho, procurou-se analisar e apontar possíveis deficiências no arranjo físico da área de estocagem da empresa. Fez-se posteriormente um estudo de soluções alternativas e finalmente foi elaborado um novo arranjo físico que racionalizasse a atividade produtiva, que foi posto à disposição da direção da empresa, que por sua vez, aceitou as sugestões e implantou as modificações propostas pelo trabalho em questão.

Consideração o tipo de estudo realizado na empresa Cooperlac, a metodologia aplicada na pesquisa foi de caráter descritivo exploratória, com base na observação. Com as bibliografias disponibilizadas, foi feita uma comparação entre o que se observou na empresa, (do ponto de vista da organização do arranjo físico dos estoques) com as técnicas descritas nas bibliografias sobre o assunto, procurando dar ênfase às dificuldades enfrentadas no setor, que pudessem ser causadas pela falta de método no arranjo físico dos estoques e na forma de movimentação dos produtos. Além dos dados coletados por observação sistemática, para a descrição de problemas funcionais, foi utilizada também a experiência do acadêmico Alison, que é funcionário da empresa e responsável pelo setor estudado.

Com base nos dados levantados através da observação e descrição das operações, e na experiência do pesquisador, pôde-se apontar algumas deficiências que o layout atual apresenta e que contribuem para a ineficiência do processo com base na organização e movimentação dos estoques. Devido ao aumento de 450% nas vendas desde

¹ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. alisson@opcaonet.com.br

² Mestre em Administração de Agronegócios, Professora dos Cursos de Administração da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. profejana@msn.com

³ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. kako_fuhr@hotmail.com

a instalação da empresa naquele local, o espaço do armazém acabou ficando pequeno, dificultando o trabalho nos estoques, já que se usa força braçal em toda movimentação, desde o carregamento, descarregamento e empilhamento de produtos. Com o desenvolvimento da empresa o espaço do armazém ficou diminuto, chegando ao limite. Caso surgisse a necessidade de aumentar o volume de estoque não seria possível devido o espaço existente estar todo comprometido, podendo dessa forma haver falta de produtos, obrigando o cliente a comprar da concorrência. Além da falta de espaço, outro problema verificado foi o risco à saúde física dos funcionários diretamente ligados com a movimentação dos produtos, já que todo o trabalho era feito de forma braçal. Analisando os problemas enfrentados pela empresa, verificou-se que ambos poderiam ser resolvidos através da reestruturação do arranjo físico do estoque. Verificou-se através do estudo, que seria necessário mudar o posicionamento dos palets de armazenagem para que se conseguissem melhorias no setor, facilitando assim, o carregamento, descarregamento e empilhamento, enfim o fluxo das mercadorias e também o trabalho das pessoas envolvidas.

Além das mudanças de localização de alguns palets para facilitar a movimentação no local, foi sugerida também a aquisição de uma dala e/ou esteira. Tal equipamento auxiliaria em todos os aspectos carregamento, descarregamento e principalmente no empilhamento, pois possibilitaria armazenar os produtos sobre os palets em maiores quantidades dessa forma o espaço seria melhor aproveitado, sem considerar os benefícios que essa aquisição representaria aos funcionários, que até então realizavam todo o trabalho braçalmente. Num segundo momento, a critério da empresa, seria necessário ampliar a área física do armazém.

Este trabalho culminou com a apresentação do novo layout aos proprietários, bem como das sugestões de aquisição de equipamentos, demonstrando esses uma sincera admiração e reconhecimento pelo esforço da equipe do estudo, alcançando assim o objetivo maior do mesmo, a apresentação de uma alternativa dentro das atuais condições de realizá-la.

PALAVRAS CHAVE: Organização, arranjo físico, movimentação.

ESTUDO DE LAYOUT APLICADO À EMPRESA J. E. ARTEFATOS DE CIMENTO – UM ESTUDO DE CASO

*Jackson Geovan Verona*¹

*Janaina Kriguer*²

*Vilson da Silva*³

Este foi um trabalho realizado na disciplina de Estágio Supervisionado, no 5º período do curso de Administração em Gestão Ambiental da FALURB – Faculdade Luterana Rui Barbosa. O mesmo consistiu em um estudo de caso na empresa JE Artefatos de Cimento, localizada na cidade de Mercedes-PR. A mesma produz artefatos como: postes, lajotas, tampas de poços e fossas e outros produtos fabricados a base de cimento. Os objetivos do estudo foram descrever e analisar o arranjo físico (layout) da empresa e sugerir sua racionalização na indústria. Iniciou-se com a observação da rotina da empresa, sendo feito um levantamento da situação da empresa naquele momento, elaborando-se o desenho do layout como se encontrava no início do trabalho. Utilizando-se as técnicas de Organização, Sistemas e Métodos descritas no referencial teórico do trabalho, procurou-se analisar e apontar possíveis deficiências no arranjo físico da área produtiva da empresa. Fez-se posteriormente um estudo de soluções alternativas e finalmente foi elaborado um novo arranjo físico que racionalizasse a atividade produtiva, que foi posto à disposição da direção da empresa.

Considerando o tipo de estudo realizado na empresa JE Artefatos de Cimento, a metodologia aplicada na pesquisa foi de caráter descritivo exploratória, com base na observação. Com as bibliografias disponibilizadas, foi feita uma comparação entre o que se observou na empresa (do ponto de vista da organização do arranjo físico), com as técnicas descritas nas bibliografias sobre o assunto, procurando dar ênfase às dificuldades enfrentadas pela empresa que pudessem ser causadas pela falta de método no arranjo físico das máquinas, estoques e movimentação de veículos e pessoas. Além dos dados coletados por observação sistemática, para a descrição de problemas funcionais, foi realizada entrevista não diretiva e informal (conversa) com os funcionários da empresa, tentando obter mais detalhes dos problemas já observados pelos pesquisadores.

Com base nos dados levantados através da observação e descrição das operações, e na entrevista com proprietários e funcionários, pode-se apontar algumas deficiências que o layout atual apresenta e que contribuem para certa ineficiência do processo com base na organização dos equipamentos e setores da empresa. Entre elas: problemas durante o processo de mistura das matérias primas nas betoneiras; local inadequado para disposição das lajotas prontas para o processo de secagem; a disposição das formas de postes de concreto que fica há aproximadamente 20 metros de onde a matéria prima é misturada; os mesmos postes, após a secagem precisam ser transportados braçalmente por 40 metros, do local onde são moldados para o local onde ficarão

¹ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. jackverona@hotmail.com

² Mestre em Administração de Agronegócios, Professora dos Cursos de Administração Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. profejana@msn.com

³ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. wilson_periciamb@hotmail.com

estocados; o mesmo ocorre com as tampas de concreto que são moldadas há 18 metros das betoneiras e há 35 metros do local de estocagem; o escritório administrativo fica muito próximo do local onde funcionam as betoneiras e as mesas vibratórias, que são equipamentos que produzem muito ruído, impedindo até mesmo um diálogo e dificultando o trabalho no local, além do que, para que um cliente chegue ao escritório, ele precisa passar por todo o estoque e pela produção; quando o estoque de matérias primas está cheio, o mesmo não permite a passagem do caminhão que carrega ou descarrega produtos.

Após a observação da rotina da empresa, entrevistas com os funcionários e proprietários e a análise do layout atual, se pôde elaborar uma proposta de layout com base nas condições e limitações atuais, tanto físicas com relação ao espaço ocupado como também das condições financeiras da empresa. Foram propostas mudanças na localização da área industrial, o que resolve também o problema de ruído na área administrativa e fica mais próxima (menos de 3 metros) da área de estocagem de produtos acabados e também aproxima a área produtiva do local de estocagem de matérias primas. A mudança também possibilita que o cliente chegue à área administrativa sem ter que passar pela área de estoque e de produção.

O arranjo físico proposto preserva a estruturas principais e originais da empresa, não sendo necessário grande dispêndio financeiro para realizar as mudanças. O layout sugerido buscou apresentar a união dos fatores de organização, praticidade e convenção. O que mais ofereceu dificuldade para a elaboração deste trabalho foi o estudo das alternativas para a concepção de um novo layout, pois o limitado espaço em que a empresa se encontra, não oferecia de início boas condições para uma reestruturação onde talvez fosse necessária a implantação de novos recursos. É fato que mesmo após a racionalização dos espaços, a empresa continua ainda limitada ao pequeno espaço que compreende o terreno de 630 m², o que impossibilita o crescimento do empreendimento sem a mudança para uma área maior.

Este trabalho culminou com a apresentação do novo layout aos proprietários, demonstrando esses uma sincera admiração e reconhecimento pelo esforço da equipe do estudo, alcançando assim o objetivo maior do mesmo, a apresentação de uma alternativa dentro das atuais condições de realizá-la.

PALAVRAS-CHAVE: Organização, arranjo físico, produção.

PROPOSTA DE SUBSTITUIÇÃO DAS EMBALAGENS PARA PRODUTOS HORTIFRUTIGRANJEIROS ORGÂNICOS DO SÍTIO STOEF

*Alexsandra Plantikow*¹

*Paula Benetti*²

*Valdemir Aleixo*³

A tendência de preservar o meio ambiente, esta evidente nos mercados globais. Um nicho de mercado diferenciado – o caso dos orgânicos que oferece menor agressão ao meio ambiente – vem se tornando uma atividade com ganhos significativos, tanto para o mercado quando para o meio ambiente.

O Sítio Stoeff localizado na linha peroba no Município de Marechal Cândido Rondon/PR, é um exemplo na produção de produtos orgânicos com excelente qualidade, e a preocupação com a saúde e o bem estar dos consumidores, é o ponto forte, juntamente com o meio ambiente.

A produção de produtos orgânicos no sítio gira em torno de 13.000 kg/mês, com uma variedade de 77 produtos entre frutas e verduras. A consequência desta produção é a geração de 1.500 kg/mês de resíduos. Destes, 10% corresponde a resíduos orgânicos (perda de produção), e o restante são os resíduos no entorno da produção como os não-biodegradáveis como plásticos e isopores (poliestireno e polímero), trazendo prejuízos ao meio ambiente.

Manrich (2000) menciona que, a agressão ao meio ambiente é causada por resíduos originados de processos de produção. Como no caso do sítio a utilização de bandejas de isopor e filmes plásticos para a produção quanto para a comercialização dos produtos, estes envolvem em sua produção processos químicos e emissões de CO₂, que é altamente prejudicial ao meio ambiente.

A crescente preocupação com o futuro sustentável do planeta fez com que as empresas passassem a desenvolver novas tecnologias com a finalidade de reduzir ou eliminar resíduos prejudiciais ao meio ambiente. Com o interesse em desenvolver componentes que fossem sensíveis a taxas de degradação foi possível encontrar resinas em produtos naturais cultivados para a nossa sobrevivência. Um exemplo disso foi uma empresa que desenvolveu produtos a base de soja, de mamona, de milho e de cana-de-açúcar, retirando uma substância chamada de polioliol, o mesmo componente existente no petróleo. Com esse produto foi possível fabricar bandejas de isopor biodegradável, bem mais resistente do que as tradicionais produzidas a partir de resinas sintéticas provenientes do petróleo.

Com a descoberta dessas novas tecnologias a consciência de usar um material menos poluente passou a ser não só um sonho, como em breve uma realidade, porém a outras questões envolvidas, para empresas que utilizam grandes quantidades de material não biodegradável o custo será elevado, diluindo esse custo no produto para o

¹ Acadêmica do 7º semestre de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. ale_plantikow@hotmail.com

² Acadêmica do 7º semestre de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. paulabenetti@hotmail.com

³ Biólogo, Mestre em Agronomia, Professor de Gestão Ambiental dos Cursos de Administração da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. aleixo.valdemir@hotmail.com

consumidor, que escolhera o que a sua consciência ambiental determinar se pagará mais por um produto que não polui.

O sítio estudado mostrou interesse nos materiais biodegradáveis, já que seria um grande diferencial juntando respeito ao meio ambiente saúde e bem estar, ligado a um sistema de gestão ambiental ambientalmente correto.

PALAVRAS-CHAVE: Orgânicos, biodegradável, poliol.

**REAPROVEITAMENTO DE RESÍDUOS DE ETILENO ACETATO DE VINILA
(EVA) DO SETOR CALÇADISTA PELA EMPRESA MAISON –
UM ESTUDO DE CASO**

*Alison Petermann*¹
*Jackson Geovan Verona*²
*Jeferson Petermann*³
*Valdemir Aleixo*⁴
*Vilson da Silva*⁵

Estudo de caso realizado na disciplina de Sistemas de Gestão Ambiental, no 4º período do curso de Administração com habilitação em Gestão Ambiental da FALURB – Faculdade Luterana Rui Barbosa. Trata-se da empresa MAISON, Indústria e Comércio de Artefatos de Cimento Ltda., localizada em Estância Velha, RS. A empresa investiu no reaproveitamento e reciclagem dos resíduos de EVA. Os objetivos do estudo foram descrever a experiência da empresa e os resultados por ela alcançados, com base na observação de seus métodos e de seus registros. A adoção de novos materiais e de modernos processos de fabricação de calçados aumentou significativamente tanto a produção como a produtividade do setor. Porém, fez surgir na mesma escala os resíduos industriais, inaproveitáveis economicamente, degradáveis na natureza após longo período de tempo. Dentre os resíduos gerados no setor, destacam-se os retalhos e aparas do copolímero de etileno-acetato de vinila (EVA), utilizado na elaboração de solados, palmilhas e entre - solas de calçados. Visando o reaproveitamento de polímeros de baixa densidade, a MAISON criou, através da reciclagem, padronização e tratamento de resíduos industriais, o BRITALEVE®. Trata-se de um novo agregado para a construção civil ensaiado por laboratório credenciado do INMETRO (Instituto de Metrologia) e que atende parâmetros propostos pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), podendo ser utilizado como agregado para a elaboração de argamassas e concreto a ser empregado na fabricação de blocos para alvenaria, painéis moduláveis, enchimento de lajes, etc.

Considerando o tipo de estudo realizado, a metodologia utilizada foi de caráter descritivo exploratório com base em levantamento bibliográfico e em canais de informação e comunicação com a empresa. O empreendimento iniciou no ano de 1993, a partir de ensaios preliminares que buscavam caracterizar o resíduo de EVA, com vistas na substituição da brita mineral. Para atingir esta meta, se fez necessário um tratamento adequado que garantisse ao material resistência mínima conforme proposto pela ABNT. De

¹ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. alisson@opcaonet.com.br

² Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. jackverona@hotmail.com

³ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. feffe@opcaonet.com.br

⁴ Biólogo, Mestre em Agronomia, Professor de Gestão Ambiental dos Cursos de Administração da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. aleixo.valdemir@hotmail.com

⁵ Acadêmico do 7º semestre do Curso de Administração com Habilitação em Gestão Ambiental da Faculdade Luterana Rui Barbosa na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. vilson_periamb@hotmail.com

posse do produto final foram realizados ensaios de resistência à compressão simples, dilatação, retração, absorção e isolamento acústica em laboratório credenciado pelo INMETRO. Em razão dos resultados satisfatórios obtidos, instalou-se a Unidade de Reprocessamento de Resíduos de EVA e fábrica de artefatos de cimento, com reconhecido destaque por veículos de comunicação, órgãos, entidades e profissionais da construção civil. O resíduo gerado pelo produtor de calçado é remetido à empresa beneficiadora (MAISON) acompanhado de nota fiscal. Por sua vez o receptor deste produto confirma seu recebimento através de boletins periódicos enviados a Entidade Fiscalizadora do Meio Ambiente. Dispondo da matéria-prima inicia-se o processamento do material de acordo com as seguintes etapas: classificação por densidade, moagem, lavagem, mineralização e formatação do produto desejado. Comercialmente a MAISON Ltda. apresentou ao mercado da construção civil dois produtos: o BRITALEVE que é um agregado para lajes e contra pisos; e BLOCOS MAISON: produzidos com resíduos de EVA reprocessado (BRITALEVE). Ambos obtidos da reciclagem, tratamento e destinação de resíduos sintéticos.

Tendo em vista os aspectos inéditos do processo e do produto final, não havendo referenciais de cursos específicos e projetos similares que suprisse a demanda de mão de obra, treinou-se operários para as funções que iriam desempenhar. Algumas máquinas utilizadas no reprocessamento dos resíduos foram adaptadas para um melhor desempenho e outras idealizadas e desenvolvidas pela própria empresa visando agilizar tarefas e obter maior produtividade.

A política ambiental da empresa (MAISON) é definida pelo objetivo de impor uma solução inteligente e viável, capaz de atender a todos os interesses de uma sociedade moderna, colaborando com a melhoria do meio ambiente e oportunizando aperfeiçoamentos na área da construção civil. Conforme a Lei Federal nº. 6.938 de 1981, na qual a empresa MAISON é amparada, diz respeito à Política Nacional do Meio Ambiente, que através do Artigo 2º, têm por objetivo a preservação, melhoria e recuperação da qualidade ambiental propícia à vida, visando assegurar, no país, condições ao desenvolvimento sócio-econômico, aos interesses da segurança nacional e à proteção da dignidade da vida humana. Que entre outros princípios tem no inciso VI, incentivos ao estudo e à pesquisa de tecnologias orientadas para o uso nacional e a proteção dos recursos ambientais.

A empresa busca em sua descoberta e no investimento na nova tecnologia uma oportunidade de alavancamento econômico em seu setor, visando uma competitividade de cunho ecológico. Além do fato de oferecer ao setor produtivo de calçados uma opção racional de tratamento de resíduos. Embora a empresa tenha grande experiência no ramo comercial de artefatos de cimento, o empreendimento com relação ao aproveitamento dos resíduos de EVA é recente, mas que vêm trazendo grandes resultados. Sendo que, no ano de 2000, a empresa já pôde ter retorno de seus investimentos. Entretanto, com base na visão do proprietário da empresa MAISON, a excelência pode ser alcançada com seriedade e mudanças do modo de pensar e agir.

PALAVRAS-CHAVE: Produção, resíduos, reprocessamento.

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA FRIMESA COOPERATIVA CENTRAL (UFQ) UNIDADE MARECHAL CÂNDIDO RONDON – PR EM RELAÇÃO AO PROCESSO DE VENDA E RETIRADA DE MERCADORIAS

*Fábio Junior Garcia*¹
*Márcio Alberto Goebel*²

A mudança de uma economia suportada pela produção industrial para uma economia baseada na prestação de serviços, consolidou o setor de prestação de serviços como um dos líderes de expansão econômica, transformando o mesmo em um elemento fundamental no processo de crescimento econômico das empresas. Além disso, a exigência por produtos e serviços com qualidade, por parte dos clientes e consumidores, obriga as organizações investirem nessa área não mais para serem inovadoras ou estar em um grupo seletivo de empresas, mas pela necessidade de sobrevivência em um mercado altamente exigente, competitivo e globalizado. Segundo Shiozawa (1993)³, provavelmente a mais forte razão que impulsiona as organizações a buscarem qualidade é a competitividade. Além da competição cada vez mais acirrada entre as organizações, existe um alto grau de exigência dos consumidores.

Desse modo, quando um cliente entra em um estabelecimento além de um produto ou serviço que lhe satisfaça também busca um atendimento agradável, portanto, um dos principais objetivos das organizações deve ser a prestação de um atendimento eficiente. Segundo Tasca e Caldwell (1997)⁴, seja qual for seu ramo de negócios ou indústria, a maneira como você trata seus clientes ainda é de importância primária: trate-os bem; sempre os deixe satisfeitos, custe o que custar; e se você não sabe como tratá-los, trate-os como gostaria de ser tratado.

As organizações precisam entender que além de produtos com qualidade é vital oferecer ao cliente um atendimento que proporcione um sentimento agradável, não esquecendo que este atendimento deve ser aprimorado gradativamente. É necessário ainda, que todas as pessoas na organização estejam dispostas não apenas em acertar, mas também melhorar, ou seja, a busca da excelência no atendimento ao cliente deve ser uma constante.

Além disso, a prestação de serviços abrange muito mais que o relacionamento entre o atendente e o cliente, ela envolve também a imagem da organização perante o cliente, portanto, é extremamente importante que a organização deixe isso claro aos colaboradores.

Empresas despreocupadas tanto com a qualidade de seus produtos ou serviços quanto com a opinião de seus clientes e consumidores devem compreender que os

¹ Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE/*Campus* de Toledo-PR, Acadêmico da 1ª série do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE/*Campus* de Marechal Cândido Rondon-PR, fabiaoarcia@yahoo.com.br

² Administrador, Mestre em Desenvolvimento Regional e Agronegócio pela UNIOESTE/*Campus* de Toledo-PR, Professor e Coordenador do Curso de Administração na Faculdade Luterana Rui Barbosa com sede na cidade de Marechal Cândido Rondon, Paraná. Professor Assistente e membro do Grupo de Pesquisa em Secretariado Executivo Bilíngüe-GPSEB da UNIOESTE/*Campus* de Toledo-PR. mgoebel@fsnet.com.br

³ SHIOZAWA, R. S. C. Qualidade no atendimento e tecnologia de informação. São Paulo: Atlas, 1993.

⁴ TASCAS, B.; CALDWELL, P. **Clientes satisfeitos:** liderança em satisfação do cliente: a experiência de sucesso do distribuidor americano “Bob Tasca”. São Paulo: Atlas, 1997.

serviços prestados por ela, através de seus colaboradores estão intimamente ligados a sua imagem. Sob esse ponto de vista e com objetivo de obter serviços de qualidade, é indispensável às organizações investir em seu principal equipamento: os colaboradores.

Deste modo, é importante que as organizações realizem periodicamente a avaliação do nível de satisfação de seus clientes. Entretanto, para mensurar o grau de satisfação dos clientes é necessário conhecer e avaliar os valores que os clientes consideram relevantes em relação ao produto ou serviço oferecido.

Neste sentido, este estudo de caso tem por objetivo mensurar o nível de satisfação dos clientes em relação à prestação de serviços disponibilizada no processo de venda e retirada de mercadorias na Frimesa Cooperativa Central, Unidade Fabril de Queijos (UFQ), de Marechal Cândido Rondon – PR.

Para atingir tal objetivo, utilizou-se como principal método, a aplicação de um questionário direcionado aos clientes que retiram mercadorias diretamente na organização, totalizando uma amostragem de 21 clientes, que retiraram mercadorias durante os meses de junho, julho e agosto do ano de 2007, sendo que, os mesmos representam 67,76% dos clientes que efetuaram a retirada de produtos durante este período. Ao mesmo tempo, o volume de compra destes clientes, constitui o equivalente a 65,80% do faturamento da empresa, para esta modalidade, durante o período citado.

Através dos resultados obtidos, foi possível identificar que a maioria dos clientes desta modalidade são supermercados (66,67%) e que o motivo pela retirada das mercadorias diretamente na Frimesa é em virtude do custo da mercadoria ser menor (90,48%). Também se verificou que em relação a características tais como qualidade e apresentação do produto a maioria dos entrevistados demonstrou-se satisfeita. Em contrapartida, quando questionados em relação à qualidade do atendimento prestado no processo estudado alguns clientes demonstraram descontentamento no que diz respeito ao cumprimento do prazo estabelecido pelo representante para retirada das mercadorias, processo de pesagem dos veículos, higiene do local destinado para o carregamento dos produtos e, principalmente em relação ao tempo de espera para emissão das notas fiscais.

Neste sentido, além de possibilitar ao pesquisador a obtenção de dados relevantes tais como os pontos fortes e fracos do processo em estudo, através dos resultados obtidos, foi possível identificar algumas falhas existentes no processo de venda e retirada de mercadorias e sugerir alternativas para melhoria deste processo, tais como o treinamento aos colaboradores, a fim de que estes possam desempenhar um atendimento que satisfaça os clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação dos clientes, retirada de mercadorias, Frimesa.