

**INSTITUTO FEDERAL**  
**MINAS GERAIS**  
Campus Ouro Branco

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS  
CAMPUS OURO BRANCO  
COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO  
Rua Afonso Sardinha, nº 90 – Pioneiros. Ouro Branco, MG. CEP: 36.420-000  
Tel.: (31) 3742-2149

## FORMULÁRIO 3 - EXTENSÃO PROPOSTA E REGISTRO

### PROGRAMA INSTITUCIONAL DE BOLSAS DE EXTENSÃO IFMG - CÂMPUS OURO BRANCO

**Título do Projeto:** PIQ – Programa de Iniciação da Qualidade

**Autor / Assinatura:** Gérber Lúcio Leite

**Área Temática da Extensão:** Desenvolvimento Urbano

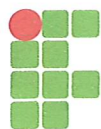
**Local e Data:** Ouro Branco, 23 de janeiro de 2017

**Renovação de Projeto?**

( ) Sim      (X) Não

## RESUMO

As organizações interessam cada vez mais em implantar sistemas de gestão baseados em modelos já consolidados no mercado para a obtenção de resultados cada vez melhores e de vantagens competitivas duradouras. A Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis e Reaproveitáveis de Ouro Branco - ASCOB, é uma entidade, que atua na área ambiental com vistas à geração de renda entre seus associados. Com o objetivo de melhorar seus resultados e atender melhor aos seus clientes, a implantação de um sistema de gestão organizacional pode proporcionar a entidade uma melhoria em seu desempenho e o propósito desse projeto é identificar se a implantação de um modelo de gestão baseado nas melhores práticas do mercado é um fator que irá melhorar o desempenho organizacional da ASCOB. O projeto tem como objetivo implantar Sistema de Gestão Organizacional na ASCOB, por meio da disseminação, implantação e formalização dos critérios de gestão baseado nos critérios do Modelo de Excelência de Gestão do IQPM. O projeto será realizado em um período de 10 meses com etapas definidas de conscientização, descrição de procedimentos e práticas de gestão, treinamento e implantação das etapas do sistema de gestão e análise do projeto, baseados nos oito critérios do Modelo de Excelência de Gestão do IQPM: Liderança, Estratégia e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processo e Resultado. O projeto proporcionará vivência em gestão



organizacional aos alunos do curso e Bacharelado em Administração do IFMG Campus Ouro Branco.

*Palavras Chaves: Gestão, Excelência, Resultados*

## **1 - INTRODUÇÃO**

### **1.1. Caracterização do Problema**

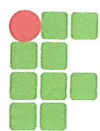
É crescente o interesse das organizações em implantar sistemas de gestão baseados em modelos apresentados por diversas instituições interessadas em melhorar a qualidade e produtividade de empreendimentos dos diversos setores da economia.

A implantação de sistemas de gestão objetiva planejar, organizar, liderar, coordenar e controlar as atividades do empreendimento para obtenção de resultados cada vez melhores.

O mercado consumidor exige bens e serviços com qualidade e com melhor relação entre custo e benefício. Os fornecedores dispõem cada vez mais esforços para atender a essas exigências e a implantação de um sistema de gestão torna-se primordial para a obtenção de vantagens competitivas e geração de desempenho superior.

A ASCOB - Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis e Reaproveitáveis de Ouro Branco, é uma entidade, que atua na área ambiental com vistas à geração de renda entre seus associados. Realizou a primeira venda de materiais recicláveis em 17 de abril de 2012. Para essa venda os catadores da ASCOB recolheram mais de 12 toneladas de materiais que não são considerados lixo, mas que se destinam aos aterros sanitários e podem ser comercializados e retomados ao processo produtivo das indústrias, como componente importante da logística reversa.

Com o desejo de proporcionar melhor serviço aos seus clientes e conseqüentemente melhorar o desempenho organizacional, a ASCOB deseja implantar um sistema de gestão organizacional, e a questão que se apresenta é: A implantação de um modelo de sistema de gestão é um fator que melhora o desempenho organizacional da ASCOB?



O critério Estratégias e Planos abordam os processos e à execução das estratégias referentes ao estabelecimento de metas e planos necessários para o êxito das estratégias. Para Oliveira (1994), o planejamento estratégico consiste no processo administrativo que tem como finalidade estabelecer a melhor direção para a empresa, tendo em vista atuar de forma inovadora e diferenciada. Planejamento estratégico é um processo gerencial que desenvolve uma direção estratégica, nivelando as metas da organização, preparando-a assim para as eventuais oportunidades de mercado (KOTLER, 1996).

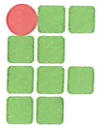
De acordo com Almeida (2001), planejamento estratégico é uma prática administrativa que permite a definição das etapas que levam à estratégia da empresa, conduzindo o negócio por meio da implementação dos planos.

Ao analisar o critério Clientes, é realizada uma abordagem nos processos relativos ao tratamento de informações de clientes. O Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90, em seu art. 2º define como: “toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final” (LEI 8.078/90, 2016).

O blog Negócios e Gestão define consumidor como aquele que adquire bens, produtos e serviços sem estabelecer um vínculo comercial de longo prazo com a empresa, restringindo o atendimento das suas necessidades ao momento da compra e cliente é o foco da empresa e representa pessoas ou organizações que exercem influência no processo de troca rentável para a empresa (NEGOCIOS E GESTAO, 2016).

O critério Sociedade aborda os processos relativos ao respeito e tratamento das demandas da sociedade. Grayson e Hodges (2003) apontam que assuntos como ecologia e meio ambiente, saúde e bem estar, diversidade e direitos humanos e comunidades tornaram-se temas emergentes da gestão para qualquer organização. Os autores afirmam que os gerentes precisam estar atentos para os fatores ambientais, uma vez que eles afetam diretamente as decisões empresarias e as práticas de comércio. Afirmam também que a globalização, velocidade das comunicações e eficiência de novas tecnologias mudaram a essência do trabalho e a relação entre as empresas e população.

Para Grayson e Hodges (2003), as forças globais de mudança colocam em primeiro plano questões que já foram periféricas para o mundo dos negócios, mas hoje são importantes para uma administração avançada e que empresas não existem no vazio, o que acontece à sociedade interessa à empresa, confirmando também a reciprocidade.

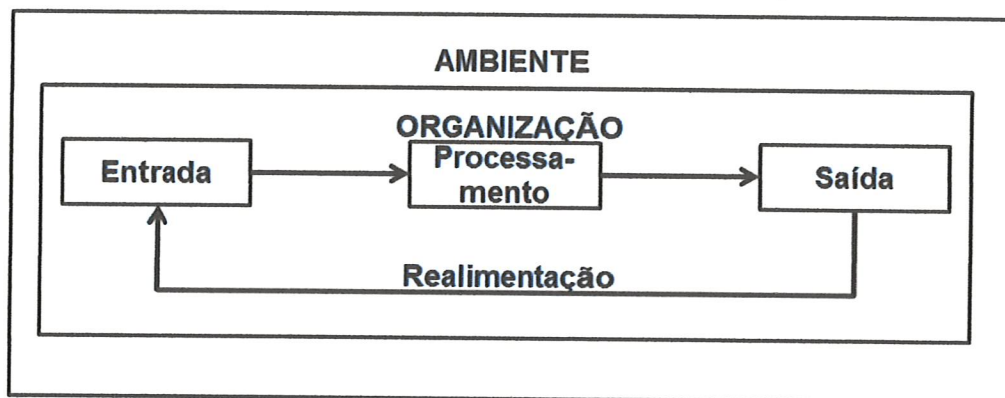


O critério Informações e Conhecimento abordam os processos relativos ao tratamento organizado da demanda por informações na organização. O sistema de informação é um conjunto organizado de recursos, incluindo pessoas, hardware, software, redes de comunicação, que estão inter-relacionados, para coletar, processar, armazenar, analisar e disseminar informações específicas, para melhorar e fomentar qualidade das decisões empresariais objetivando a obtenção de melhores resultados. (O'BRIEN, 2001).

O sistema de informação transforma a informação em conhecimento para ser utilizado nos processos da empresa. Esse fluxo de transformação é formado por três atividades básicas: entrada, processamento e saída, conforme demonstrado na figura 1 (LAUDON; LAUDON, 1998).

Figura 1:

Atividades básicas do sistema de informação



Fonte: Laudon e Laudon (1998)

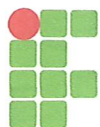
A entrada é a captação ou coleta de dados que alimentam o processamento. Envolve toda essa reunião de elementos para serem processados. O processamento converte os dados em informações, isto é, converte os insumos (entrada) em produto e a saída transfere essas informações (produto) aos usuários.

O sistema de informação é composto de componentes básicos como hardware, software, banco de dados e rede.

Turban e outros (2005) conceituam esses componentes da seguinte maneira:

- Hardware: é um conjunto de dispositivos como processador, monitor, teclado e impressora. Juntos, esses dispositivos aceitam dados e informações, os processam e os apresentam.
- Software: é um conjunto de programas que permitem que o hardware processe os dados.

9



eliminar as causas de não conformidades reais. As causas de não conformidades serão investigadas e as ações pertinentes serão tomadas de modo a corrigi-las e a evitar sua reincidência.

## 9 – CONTINUIDADE E EFEITO MULTIPLICADOR

Espera-se que a metodologia da Excelência em Gestão e de Qualidade possa ser aplicada em outros sistemas produtivos e sociais.

## 10 - PARCERIAS

Prefeitura Municipal de Ouro Branco

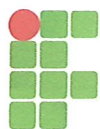
ECOTRES - Consórcio Público Intermunicipal de Tratamento de Resíduos Sólidos

## 11 – ORÇAMENTO

Conta	Valor
Transporte	R\$ 1.200,00
Aquisição de material didático e publicações	R\$ 880,00
Papelaria, impressões e cópias	R\$ 1.400,00
Total	R\$ 3.480,00

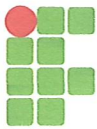
## 12 – PLANO DE TRABALHO

ATIVIDADE A SER DESENVOLVIDA										
	Fev/2017	Mar/2017	Abr/2017	Mai/2017	Jun/2017	Jul/2017	Ago/2017	Set/2017	Out/2017	Nov/2017
Elaboração da Palestra de Sensibilização	X									
Elaboração da Palestra sobre metodologia 5S	X	X								
Acompanhamento da Implantação da metodologia 5S			X							
Elaboração do procedimento de elaboração de documentos	X	X								
Apresentação do critério Liderança e descrição		X	X							



dos procedimentos e práticas de gestão										
Apresentação do critério Estratégia e Planos e descrição do planejamento estratégico da ASMARCOL			X	X						
Apresentação do critério Clientes e descrição dos procedimentos e práticas de gestão				X	X					
Apresentação do critério Sociedade e descrição dos procedimentos e práticas de gestão					X	X				
Apresentação do critério Informações e Conhecimento e descrição dos procedimentos e práticas de gestão						X	X			
Apresentação do critério Pessoas e descrição dos procedimentos e práticas de gestão							X	X		
Apresentação do critério Processo e descrição dos procedimentos e práticas de gestão								X	X	
Apresentação do critério Resultado descrição dos procedimentos e práticas de gestão									X	X
Treinar e implantar as diretrizes do critério Liderança				X	X					
Implantar o planejamento estratégico da ASMARCOL					X	X				
Treinar e implantar os procedimentos e práticas de gestão do critério Clientes.						X	X			
Treinar e implantar os procedimentos e práticas de gestão do critério Sociedade							X	X		
Treinar e implantar os procedimentos e práticas de gestão do critério Informações e Conhecimento							X	X		
Treinar e implantar os procedimentos e práticas de gestão do critério Pessoas								X	X	
Treinar e implantar os procedimentos e práticas de gestão do critério Processo									X	X
Treinar e implantar os procedimentos e práticas de gestão do Resultado									X	X
Auxiliar na análise dos resultados do projeto										X

9



INSTITUTO FEDERAL  
MINAS GERAIS  
Campus Ouro Branco

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE MINAS GERAIS  
CAMPUS OURO BRANCO  
COORDENAÇÃO DE EXTENSÃO  
Rua Afonso Sardinha, nº 90 – Pioneiros. Ouro Branco, MG. CEP: 36.420-000  
Tel.: (31) 3742-2149

TAVARES, Mauro Calixta. **Gestão estratégica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

TURBAN, Efrain; RAINER JR, R. Kelly; POTTER, Richard E. **Administração da tecnologia da informação: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VALADARES, Maurício Castelo Branco. **Planejamento estratégico empresarial: foco em clientes e pessoas: técnicas para a sua elaboração passo a passo**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

WIKIPEDIA. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Ouro\\_Branco\\_\(Minas\\_Gerais\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Ouro_Branco_(Minas_Gerais)). Acesso em 09 jan. 2017.

g