



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
ESCOLA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

CEASA-GO: ANÁLISE DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

CEASA-GO: ANALYSIS OF THE HUMAN RESOURCES AREA

Aluna: Luana Gabrielle Borges Pinheiro

E-mail: gabrielleluana97@outlook.com

CPF: 701.267.191-28

Orientadora Profa. Ms. Miriam Moema de Castro M Roriz.

CPF: 212.383.081-04

Linha de Pesquisa: Gestão Estratégica

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar e conhecer os processos funcionais que compõem a área de Recursos Humanos da empresa Ceasa-Go, através da realização de um diagnóstico, para possibilitar a elaboração de propostas de melhorias para os problemas encontrados. Para a realização deste estudo, serão utilizados os tipos de pesquisa bibliográfica, descritiva, qualitativa com estudo de caso, aplicação de dois questionários mediante roteiro estruturado, sendo o primeiro aplicado ao gestor da empresa, de forma presencial e, o segundo, aos colaboradores da empresa, da mesma forma. Foi realizada, ainda, entrevista estruturada através da ferramenta 5W2H para o desenvolvimento pontual das sugestões de melhorias. Os resultados obtidos apontam que a empresa Ceasa – GO, do ramo varejista e atacadista de hortifrutigranjeiros valoriza o seu capital humano, priorizando a satisfação e o comprometimento de seus colaboradores com o seu desenvolvimento. A fim de fortalecer a satisfação e a motivação dos colaboradores da empresa estudada, propõe-se a implementação de um Plano de Cargos e Salários, cujo benefício poderá agregar maior valor à organização e maior segurança e atratividade ao corpo de colaboradores.

Palavras-Chave: Recursos Humanos, Processos Funcionais, CEASA-GO, Capital Humano.

ABSTRACT

The present study aims to understand the functional processes that make up the Human Resources area of the company Ceasa-Go, by carrying out a diagnosis, thus presenting proposals for improvements to the problems encountered. For the accomplishment of this study, the types of bibliographic, descriptive, qualitative research with case study will be used, application of two questionnaires through structured script, the first being applied to the manager, in person and the second, to the company's employees, from the same way. A structured interview was also carried out using the 5W2H tool for the timely development of suggestions for improvements. The results obtained point out that the company Ceasa - GO, from the retail and wholesaler segment of horticulture products values its human capital, prioritizing the satisfaction and commitment of its employees with its development, not only in the State of Goiás, but in the entire savannah Brazilian.

Keywords: Human Resources, Functional Processes, CEASA-GO, Human Capital.

INTRODUÇÃO

O departamento de Recursos Humanos não tem narrativa histórica da data de sua criação, entretanto, sabe-se que surgiu da necessidade de controlar as relações entre empregados e empregadores. Após o impacto de desenvolvimento ocasionado pela Revolução Industrial no início do século XX e o expressivo aumento de trabalhadores nas empresas, surgiram incompatibilidades de interesses dos funcionários e empresas. No entanto, com o decorrer dos anos, os empregados uniram forças através dos sindicatos, e os empregadores, por sua vez, criaram uma área específica para gerir e criar soluções diversas almejando o melhor desempenho do quadro de pessoal, visando o bem estar dos colaboradores e o suprimento das necessidades para ambas as partes.

As empresas são formadas de recursos e indivíduos; “recurso humano” basicamente, é formado das limitações individuais e da necessidade de atender estes limites e anseios particulares. Por isso, entender a forma com que o departamento de Recursos Humanos pode atender a esta necessidade dos anseios particulares, bem como as ferramentas utilizadas para facilitar os processos de contratação e manutenção de colaboradores, que resultam, certamente, em impactos econômicos, é de grande importância. A transparência entre os setores de uma empresa torna-se fundamental para

o alcance de seus objetivos. Através de informações transparentes, o RH busca soluções diversas para sua função específica, com foco na prestação de serviço eficaz e eficiente.

Segundo Fischer (2002), a empresa se organiza para gerenciar e orientar o comportamento humano no trabalho, através da definição de princípios, estratégias, políticas e práticas por meio dos quais implementa procedimentos e orienta a atuação dos gestores e de seus subordinados.

As empresas precisam adequar-se às necessidades humanas, de uma forma integrada, sejam elas clientes, proprietários, fornecedores, entre outras. O equilíbrio dinâmico entre todas as áreas da empresa e do ambiente passa a ser fundamental, pois as mudanças estão mais rápidas, constantes e significativas.

Este estudo procura analisar a empresa Ceasa do Estado de Goiás, e tem como objetivo geral realizar um diagnóstico da área de Recursos Humanos, descrevendo seu funcionamento, identificando as práticas, os processos, atividades e controles do departamento de Recursos Humanos. Para alcançar esse objetivo, foram traçados alguns objetivos específicos, entre eles: fazer entrevista com o responsável pela área de RH do Ceasa-GO, para conhecer os principais processos da área; identificar problemas dentro da área de RH; levantar o perfil dos funcionários e, por último, traçar propostas de melhoria para cada um dos problemas identificados, através da ferramenta 5W2H.

O presente estudo justifica-se devido à importância de um diagnóstico, já que com sua realização, é possível ter melhores resultados organizacionais, com a identificação de problemas e a proposição de melhorias para os mesmos, além de ser de grande valia analisar os procedimentos, atividades, rotinas e controles necessários ao bom funcionamento do setor de RH.

Desta forma, o diagnóstico organizacional mostra-se de grande valia para possibilitar a análise de desempenho da empresa nos mais variados aspectos, uma vez que possibilita a visibilidade dos processos internos do empreendimento.

Segundo Lima (2010), diagnóstico organizacional é uma radiografia do funcionamento da empresa e de seu sistema de gestão, podendo ser realizado de duas maneiras: uma, com um olhar mais amplo visando toda a gestão da empresa e, outra, a partir de enfoques específicos.

O planejamento da área de RH é fundamental, considerando que o ambiente empresarial está cada vez mais exigente e rigoroso, não havendo mais espaço para as empresas que seguem modelos de gestão retrógrados.

Diante de um mercado cada vez mais competitivo e disputado, as organizações deixaram de focar apenas em recursos “físicos” e passaram a dar mais atenção aos recursos intelectuais, ao capital humano da empresa, que são pessoas únicas, competentes, parceiras ativas da organização. Antes, os recursos humanos eram somente uma parte dos recursos necessários para o alcance das metas e objetivos das organizações, hoje, se tornou peça fundamental e fator diferencial no desenvolvimento e na sustentabilidade das mesmas (COSTA; et al., 2011).

A metodologia descreve como o trabalho será realizado, apresentando as técnicas, procedimentos e processos que serão utilizados ao longo da elaboração do trabalho. O método é considerado o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permite alcançar o objetivo, de maneira segura.

Para a realização deste estudo, serão utilizados os tipos de pesquisa bibliográfica, através do estudo e da junção de diversas opiniões de autores especializados e de artigos científicos, além da metodologia descritiva, que busca descrever a visão dos colaboradores que estão inseridos na CEASA-GO, desde a sua fundação até os dias atuais. A pesquisa qualitativa também foi utilizada na entrevista com o gestor da empresa, na medida em que se buscou verificar a motivação dos colaboradores e os recursos de capacitação oferecidos, identificados através da ferramenta 5W2H para o desenvolvimento de sugestões de melhorias.

Convém reforçar que a pesquisa bibliográfica se refere a um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, permitindo descobrir novos fatos e dados, relações ou, até mesmo, legislações em qualquer campo do conhecimento (LAKATOS; MARCONI, 2003), enquanto as pesquisas descritivas objetivam a abordagem de características como objeto de estudo (GIL, 2008).

Um dos métodos de pesquisa utilizado é o estudo de caso que, a partir da vivência experimentada pela acadêmica ao longo dos anos com a rotina da empresa, possibilitou uma análise real dos processos funcionais da área de RH do referido centro de abastecimento. Yin (2001) considera o estudo de caso como uma das muitas maneiras de se fazer uma pesquisa, permitindo o conhecimento da realidade daquilo que se está estudando.

A entrevista estruturada será realizada com o gestor responsável pela área de Recursos Humanos do Ceasa-GO, seguindo um roteiro pré-estabelecido, buscando verificar o funcionamento desse departamento. Será realizada, também, uma pesquisa

com os colaboradores da organização através de um questionário contendo 11 perguntas aplicado a 41 colaboradores.

O método da entrevista estruturada consiste num encontro “face a face”, apoiado por um questionário que é detalhadamente planejado. De maneira geral, no contexto da pesquisa de levantamento, o entrevistador não pode influenciar nem estimular quem está respondendo, ele precisa seguir uma rota padronizada através de questionário, tratando o entrevistado da mesma maneira, sendo essa a essência da entrevista estruturada (OLSEN, 2015).

Como ferramenta para auxílio na análise de dados, será utilizado método 5W2H que permite traçar um plano de ação para as propostas de melhorias dos problemas identificados.

O 5W2H se refere à uma ferramenta de gestão empresarial, bastante antiga e simples, costuma ser utilizada na definição de planos de ação empresarial, cujo objetivo é garantir que não existirá nenhuma dúvida sobre a ação a ser implementada para qualquer pessoa que o leia, respondendo a sete perguntas básicas: 1) Que (what); 2) Quem (who); 3) Onde (where); 4) Quando (when); 5) Por que (why); 6) Como (how); 7) Quanto (how much) (LENZI; KIESEL, ZUCCO, 2010).

A ferramenta 5W2H pode ser usada em qualquer tipo de empresa e no planejamento de ações, desde que sejam realizadas análises dos elementos envolvidos. Para isto, é necessário que cada informação seja alocada no campo correto das questões, criando uma mentalidade de acompanhamento do que realmente foi mapeado (STAMM; et al., 2015).

Este trabalho tem a seguinte estrutura: Introdução; Fundamentação teórica, Empresa CEASA; Apresentação dos resultados e análises dos dados; considerações finais, e Referencias.

FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

Administração de Recursos Humanos

O conceito de Administração de Recursos Humanos (ARH) é uma associação de habilidades e métodos, políticas, técnicas e práticas definidas, cujo objetivo é a administração dos comportamentos internos e a potencialização do capital humano nas organizações.

Para Gomes (2008 *apud* COSTA et al., 2011), ARH se refere a um conjunto de ações conduzidas que são responsáveis pela administração das pessoas, bem como de suas relações e, ainda, pela operacionalização das políticas de Recursos Humanos, visando sempre alcançar os objetivos coletivos.

A administração é fundamental para planejar, organizar, dirigir e controlar uma organização. Com isso, a Administração de Recursos Humanos veio para ajudar as organizações a administrar seu capital humano, visto que já se entende o valor da participação dos funcionários na organização.

Administração de Recursos Humanos consiste no conjunto de políticas e práticas que são necessárias na condução de aspectos da posição gerencial relacionados com as pessoas de uma organização, desde o recrutamento, que envolve a seleção, o treinamento até a avaliação de desempenho. A Administração de Recursos Humanos é o conjunto de decisões integradas sobre as relações de emprego que influenciam a eficácia dos funcionários e das organizações (CHIAVENATO, 2010).

O planejamento de Recursos Humanos é utilizado como garantia para as organizações em relação ao número de pessoas prontas, e preparadas, no local e no momento certo para realizar tarefas que atingirão os objetivos da organização. O planejamento dos Recursos Humanos se refere à antecipação do tipo de força de trabalho, ou seja, das pessoas com as habilidades necessárias para o alcance desses objetivos (RIBEIRO, 2008, p. 169).

Basicamente, a área de Recursos Humanos cumpre sua principal função na criação do conhecimento organizacional, atuando diretamente na busca de pessoas qualificadas e capacitadas para exercer atividades relacionadas com os objetivos da organização. Ao selecionar essas pessoas, os Recursos Humanos trabalham com programas que promovam o bem-estar, como forma de estimular seus desempenhos, trabalhando a evolução e a integração dessas pessoas dentro da organização, sendo considerada a área criadora do conhecimento (GIRARDI; BENETTI; OLIVEIRA, 2008).

Para administrar seus Recursos Humanos, as organizações se utilizam dessas diversas ferramentas operacionais, que vão desde o recrutamento, seleção e contratação, passando pelo treinamento e capacitação até a avaliação de desempenho (COSTA et al., 2011).

Recrutamento de pessoas

Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos na organização. É basicamente um sistema de informação, pelo qual a organização divulga e oferece ao mercado de Recursos Humanos as oportunidades de emprego que pretende preencher. O recrutamento pode ser interno ou externo (CHIAVENATO, 2014).

A esse respeito, o autor se posiciona da seguinte forma:

Recrutamento interno: funciona pela oferta de promoções (cargos mais elevados e, portanto, mais complexos, mas dentro da mesma área de atividade de pessoa) e de transferências (cargos do mesmo nível, mas que envolvam outras habilidades e conhecimentos da pessoa, e situados em outra área de atividade na organização). Recrutamento externo precisa abordar o MRH (explicar o que é MRH entre parênteses) de maneira precisa e eficaz, no sentido de alcançar e atrair os candidatos que deseja buscar. (CHIAVENATO, 2014, p.101 e 102).

O recrutamento poderá ser interno, que requer uma intensa e contínua coordenação e integração da área de recrutamento com as demais áreas da empresa, envolvendo ainda vários sistemas e bancos de dados. O recrutamento externo atua com candidatos vindos de fora da empresa, havendo uma vaga a organização busca preenche-la com pessoas desconhecidas, ou seja, com candidatos externos.

Os recrutamentos externos e internos podem ser observados quando as organizações estão mais preocupadas com o preenchimento da vaga oferecida, seja a partir de novas entradas ou através da transformação dos recursos humanos. De modo geral, quando existe uma boa política de pessoal, a preferência por candidatos internos é maior, em caso de igualdade de condições entre eles (RIBEIRO; BOSCOLI, 2004 *apud* COSTA et al., 2011).

Calixto (2012) afirma que o recrutamento consiste em reunir, convocar, alistar pessoas para um determinado fim, ou seja, a área de recrutamento de uma organização, reúne, convoca, alista pessoas para um determinado cargo ou função a ser desenvolvida na organização.

O recrutamento abrange o conjunto de práticas e processos usados para atrair candidatos para as vagas existentes. Havendo duas etapas para a identificação do profissional, o recrutamento é a primeira sendo finalizada no momento do contrato definitivo após o período de experiência (LACOMBE, 2011).

É importante ressaltar que o objetivo principal do recrutamento é ter um número maior de candidatos do que o número de vagas ofertadas pelas organizações, assim

existirá uma maior margem para o processo de seleção de pessoas qualificadas e que atendam às necessidades da organização, mantendo e/ou aumentando a eficiência em seus processos (COSTA et al., 2011).

Seleção de pessoas

Após ser feito o recrutamento, é realizada a seleção, onde todos aqueles candidatos que apresentam talentos que a organização busca para exercer as funções exigidas do cargo para o complemento da organização, participam do processo de seleção.

Segundo França (2010), antes de iniciar o processo de seletivo, devem-se obter informações sobre atividades desenvolvidas e as habilidades necessárias para execução do cargo, ou seja, ter uma descrição e análise das competências necessárias. Tais informações podem ser obtidas com o requisitante da vaga, para conhecer as suas necessidades e expectativas e confirmar o perfil psicológico e a bagagem de conhecimentos necessários ao candidato, incluindo pré-requisitos, habilidades gerais e específicas.

A seleção é um processo de comparação. O sucesso da seleção de pessoas consiste na habilidade do profissional em comparar as necessidades e as características comportamentais e culturais da empresa com as apresentadas pelo candidato, sendo, portanto, um processo de comparação. O processo seletivo tem como base as informações oferecidas pelo cargo e inicia, então, seu processo de comparação com os candidatos que se apresentarem para a vaga (CHIAVENATO, 2008).

Para o referido autor, o processo de recrutamento e o de seleção deve fazer parte do mesmo processo, cabendo uma etapa de divulgação e de seleção do melhor candidato dentre os recrutados, considerando que a seleção busca solucionar dois problemas: adequação do homem ao cargo, e eficiência e eficácia do homem no cargo (CHIAVENATO, 2002 *apud* COSTA et al., 2011).

A etapa da seleção é um processo de comparação e escolha, que precisa seguir alguns requisitos de acordo com a vaga ofertada (GUTIERREZ, 1995 *apud* COSTA et al., 2011). Em suma, o processo de seleção consiste em analisar as características e competências dos candidatos recrutados e identificar qual deles melhor se adéqua a vaga em questão (CASTRO, 1995 *apud* COSTA et al., 2011).

Para Martins (2007), a seleção consiste em primeiro lugar, na comparação entre perfis dos candidatos e as exigências do cargo ou função, o ideal é que o perfil e a função se ajustem. Assim, é necessária uma escolha da pessoa certa para o cargo certo, ou seja, entre candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e desempenho do pessoal.

Treinamento

O treinamento é um dos recursos do desenvolvimento de pessoal e visa o aperfeiçoamento de desempenho, o aumento da produtividade e das relações interpessoais. O treinamento inicia como uma resposta a uma necessidade ou a uma oportunidade em um ambiente organizacional.

Treinar é sinônimo de um processo que oferece condições que facilitem a aprendizagem e a plena integração das pessoas na organização. No entanto, é extremamente importante entender que o aprendizado, para ser considerado eficaz, é necessariamente uma consequência do treinamento. Quando é implementada a atividade de treinamento, o acompanhamento até o término do processo é fundamental. Além disso, é também essencial, para um resultado favorável, que as equipes treinadas sintam-se motivadas durante todo o processo (ARAÚJO, 2008).

Marras (2011) define que treinamento é um processo de assimilação cultural em curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho.

Depois de todos os processos de inserção do novo colaborador no ambiente organizacional, este começa a contribuir com as realizações das tarefas da organização para o alcance dos objetivos dela. Assim, é importante o planejamento de sua carreira e também de todos os atuais colaboradores, dando início a um contínuo processo de treinamento, capacitação e reciclagem de conhecimento de seus colaboradores (COSTA et al., 2011).

Plano de cargos e salários

A gestão de pessoas nas organizações vem conquistando um espaço significativo, considerando que as pessoas são a força que movem uma empresa. O capital humano, sem dúvidas, é o principal pilar de uma organização, uma vez que é este quem realiza todas as ações que fazem uma instituição crescer.

Assim, o plano de cargos e salários deve servir de base para o desenvolvimento das pessoas na organização, deve integrar todos os programas de RH, como avaliação, treinamento e recrutamento interno, para que a empresa de fato consiga reter talentos e promova realmente o desenvolvimento e integração do profissional na empresa (PONTES, 2011).

Para Araújo (2006), o plano de cargos e salários consiste num instrumento que concede à empresa uma melhor administração de seus recursos humanos em todos os aspectos, sendo estes tanto na contratação, como também nas movimentações horizontais, em que se encaixam as progressões e méritos de cada colaborador, e também nos aspectos verticais, sendo esses as promoções, e como retorno também é possível obter a retenção de talentos da empresa.

Uma vez definido o plano de cargos e salários, ocorre uma nova criação de uma política salarial otimizada e juntamente com a esta formação eficaz, será possibilitado crescimento profissional dos colaboradores, sendo que todos de acordo com aptidões, atribuições, desenvolvimentos e desempenhos individuais terão oportunidades de valorização e motivação (ARAÚJO, 2006).

Segundo França (2007), o planejamento de cargos e salários precisa acompanhar o avanço tecnológico, as mudanças de mercado, a política econômica, como também participar de decisões maiores da organização quando do planejamento orçamentário anual. Precisa ter conhecimento sobre as metas e objetivos da empresa para melhor se adequar e se encaixar nas práticas políticas gerais da organização.

A administração dos cargos e salários é também uma das atribuições do Recursos Humanos, considerando que lidam com as recompensas materiais pelo trabalho dos colaboradores (VIZOLI, 2010). O plano de cargos e salários envolve a relação dos cargos existentes, descritos em formulários padronizados, aspectos utilizados na avaliação dos cargos, níveis, pontuações de cada nível e justificativa (LACOMBE, 2008).

O plano de cargos e salários, juntamente com os sistemas de avaliação de desempenho integram o processo de recompensas salariais e se complementam (TACHIZAWA et al, 2006). Assim, o objetivo do plano de cargos e salários é a implantação de um sistema de remuneração que mantenha adequada a relação vertical (por promoções) entre salários, ajustando este sistema ou plano à realidade de mercado e estabelecendo um correto regime de estímulos, objetivando a potencialização da execução das tarefas e alcance dos objetivos (NASCIMENTO, 2001).

É evidente a importância do salário para a satisfação do colaborador, e mesmo que alguns autores não o considerem fator motivacional, é algo que pode afetar negativamente a produtividade da organização, além de representar a base da qualidade de vida de um indivíduo, relaciona-se também ao *status* de cada colaborador dentro da organização (TACHIZAWA et al., 2006).

O salário é um dos mais importantes fatores que impulsionam a atividade gerencial, pois determina o desempenho, a produtividade e a satisfação no trabalho. O plano de cargos e salários exige colaboradores participativos, motivados e interessados no sucesso do processo, e também no comprometimento com os objetivos da organização (COSTA et al., 2011).

Benefícios

Segundo Marras (2009), os benefícios são classificados em legais e espontâneos. Benefícios legais são exigidos pela legislação trabalhista, previdenciária ou sindicatos que são:

- Vale transporte
- Férias
- Abono de férias
- 13º salário
- Abono de férias
- Folga semanal remunerado
- Contribuição no INSS
- Salário família, licença maternidade.
- Aposentadoria
- Seguro de acidente de trabalho
- Auxílio doença.

Para Chiavenato (2008), os benefícios espontâneos são oferecidos pela organização, mas não são obrigatórios, são eles:

- Gratificação
- Refeição
- Empréstimo

- Assistência médica e odontológica
- Cesta básica
- Assistência farmacêutica
- Bolsa de estudo
- Clube
- Área de lazer
- Horário flexível.

Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é uma das ações mais importantes que um gestor pode realizar, uma vez que possibilita o conhecimento concreto da realidade profissional de qualquer colaborador dentro da organização. Em outras palavras, a avaliação de desempenho se refere a uma avaliação de controle que permite aos gestores uma verificação dos resultados do trabalho dos colaboradores, se estão de acordo com aquilo que foi planejado (DALMAU; BENETTI, 2009).

Para Chiavenato (1999 *apud* DALMAU; BENETTI, 2009), a avaliação de desempenho se refere a uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa em função das atividades que esta desempenha, das metas e resultados que precisam alcançar e de seu potencial de desenvolvimento.

Por sua vez, Werther e Davis (1983 *apud* DALMAU; BENETTI, 2009) conceituam avaliação de desempenho como o processo que as organizações utilizam para avaliar o desempenho do empregado no cargo.

São diversos conceitos apresentados por diferentes autores, que se resumem basicamente em avaliar as atividades do colaborador de modo que são observados seu desempenho no cargo, se atende aos requisitos da organização e das pessoas envolvidas, além de ser um fator de reconhecimento positivo e impulsionador do sucesso da organização.

O objetivo da avaliação de desempenho é adaptar o colaborador ao cargo, identificar as necessidades de treinamento, promoções e incentivos salariais aos bons desempenhos, melhorar os relacionamentos hierárquicos, aperfeiçoar os colaboradores, estimulando a produtividade, prestando *feedback* para os colaboradores avaliados, e informando-os sobre a tomada de decisões em relação às transferências, ou dispensas e progressão ou ascensão funcional (TACHIZAWA et al, 2006).

Em geral, o ser humano está sempre interagindo e passando por mudanças. Para Tachizawa et al (2006), o treinamento é um dos principais tipos de desenvolvimento pessoal, e busca principalmente potencializar o desempenho funcional, o aumento da produtividade e o aprimoramento das relações interpessoais.

Se as organizações têm o objetivo de se desenvolver, antes de tudo precisam buscar o desenvolvimento de seus colaboradores, considerando que “a modernização passa primeiro pela “cabeça” das pessoas, para depois chegar às máquinas”. O treinamento é um ato intencional de fornecer os meios que resultam na aprendizagem (CHIAVENATO, 2002 *apud* COSTA et al., 2011).

No Brasil, a temática “treinamento” é de suma importância, considerando o aumento de horas em atividades. A oportunidade de carreira e treinamento relaciona-se com a qualidade de vida no trabalho (QVT), nos indicadores denominados como “possibilidade de crescimento e segurança” e “uso de desenvolvimentos e capacidades” (TOLFO, 2002 *apud* SANT’ANNA; KILIMNIK, 2011).

O treinamento promove a capacitação e o desenvolvimento dos colaboradores, aumentando potencialmente o desempenho de suas funções dentro das organizações, sendo de suma importância um planejamento estratégico como forma de identificar a melhor maneira de utilizar estratégias para competir no mercado (COSTA et al., 2011).

ESTUDO DE CASO: CEASA - GO

A Central de Abastecimento de Goiás S.A (CEASA-GO) é uma empresa de economia mista, criada em 1970, constituída nos termos da lei nº 5.577, de 20/10/75 e regulamentada pelo Decreto nº 70.502, integrante do Sistema Nacional de Centrais Abastecimento – SINAC. A necessidade da criação do complexo em Goiás ocorreu em decorrência da precária comercialização dos hortifrutigranjeiros, sem qualquer norma oficialmente instituída e condições adequadas de operacionalização da comercialização, sem garantias de boa classificação e qualidade dos produtos. É uma sociedade de economia mista jurisdicionada pela Secretaria de Agricultura, Pecuária e Abastecimento – SEAPA, tendo Governo do Estado de Goiás como seu maior acionista (detentor de 99,9% das ações com direito a voto).

Organizada de acordo com as normas do Conselho Nacional de Abastecimento - CONAB, desde 1987 sua gestão compete ao Governo do Estado de Goiás, nos termos do Decreto Federal nº 70.502 de 11/05/72, conforme decretos nº 65.750 de 26/11/69 e

nº 66.332 de 17/03/70 e Lei nº 8.987/95. Na criação, teve o Governo Federal como acionista majoritário através da COBAL (Ministério da Agricultura) e os governos Estadual e Municipal. Em 1987 a União fez a doação das ações que lhes pertenciam ao Governo de Goiás, que passou então a deter 99,9% das ações.

A CEASA-GO tornou-se o quarto maior complexo de abastecimento do país. Atualmente, são 175 (cento e setenta e cinco) empresas instaladas. A média histórica (últimos seis anos) da estimativa de comercialização é superior a um bilhão de reais (CEASA-GO, 2015).

Suas competências consistem em instalar, implantar, administrar Centrais de Abastecimento e Mercado destinados a orientar e disciplinar a distribuição e colocação de hortigranjeiros e outros produtos alimentícios ou serviços atípicos do comércio atacadista de hortigranjeiros. Participar dos planos e programas de Governo para a produção e abastecimento, a nível regional e nacional, promovendo e facilitando intercâmbio de mercado com as demais Unidades do Sistema e entidades vinculadas ao setor, através, inclusive, de participação acionária. Firmar convênios, acordos, contratos com pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, nacionais e pesquisas dos processos, condições e veículos de comercialização de gêneros alimentícios, abrangidos por sua competência operacional.

Os recursos empregados pela Ceasa-GO na realização de todas as suas atividades são oriundos de receita própria oriunda concessão de uso de áreas e taxas decorrentes de autorização e permissão de uso de espaços para comercialização de produtos e serviços. Sendo assim, a Ceasa-GO para custeio de suas atividades e realização de investimentos não recebe aporte de recursos externos, quer do Governo Federal quer Estadual (CEASA-GO, 2019).

Em relação aos recursos humanos, segue na figura abaixo seu quadro de funcionários:

Composição do Quadro de Funcionários da CEASA-GO

Cargo	Vínculo	Quantitativo
Diretor	Comissionado	03
Chefe de Gabinete	Comissionado	01
Conselheiro (Administração)	Comissionado	09
Secretaria Executiva do Cons. Administração	Nomeada pelo Conselheiro	01
Conselheiro (Fiscal)	Comissionado	05
Assistente Administrativo	Celetistas	27
Assistente Administrativo	Contrato Prazo Determinado	17
Estagiário	Estagiário	22
Comissionado	Comissionado	12
A Disposição (da CEASA-GO)	Estatutário	02
A Disposição (da CEASA-GO)	Celetista	02
Total		101

FIGURA 1: Quadro de funcionários da CEASA-GO. Fonte: CEASA-GO, 2019

Os mercados ou entrepostos atacadistas são espaços econômicos ou sociais diversificados que reúnem vendedores e compradores, produtores e comerciantes, consumidores e prestadores de serviço, agentes públicos e informais em uma intensa relação comercial e social. A estrutura institucional dos mercados atacadistas brasileiros (Centrais de Abastecimento – Ceasas) tem origem na década de 60, sendo que o Decreto 61.911/67 já criava grupo de trabalho para formular programa de estímulos e financiamento para Centrais de Abastecimento. A partir da década de 70 foi criado o Sistema Nacional de Centrais de Abastecimento – SINAC, que promoveu o estabelecimento de normas de comercialização, informações de mercado e técnicas de produção para o segmento hortigranjeiro do país. As Ceasas foram criadas tencionando aprimorar o sistema nacional de abastecimento através da institucionalização dos mercados regionais, aumento da produtividade e da estrutura de distribuição. Alguns resultados importantes foram observados a partir da criação das Ceasas, como a contribuição no combate à elevação dos preços dos gêneros alimentícios, organização do mercado e formação das cadeias produtivas.

Missão

Através da excelência de um sistema integrado de comercialização, tornar acessível a todos, por um preço justo, hortifrutigranjeiros de qualidade.

Visão

Ser referência na comercialização de hortifrutigranjeiros no Estado de Goiás e nas boas práticas do setor.

Valores

Legalidade; Cooperativismo; Diversidade plena; Transparência; Inovação; Ética; Integridade.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A unidade de análise da pesquisa foram os colaboradores das diversas empresas pertencentes ao grupo das Centrais de Abastecimento de Goiás S.A (Ceasa GO). Foram respondentes dos questionários estruturados 41 (quarenta e um) colaboradores, sendo 27 (65,85%) homens e 17 (41,46%) mulheres.

Foram questionados sobre o tipo de vínculo trabalhista com a empresa, ou seja, qual o contrato de trabalho que têm com a empresa, e o tempo de serviço, sendo que as respostas serão demonstradas de acordo com a tabela abaixo:

CONTRATO DE TRABALHO	TEMPO DE SERVIÇO NA EMPRESA
CLT – 39,02% (16)	Menos de 1 ano – 41,46% (17)
Estatuário – 2,43% (1)	De 1 ano a 3 anos – 19,51% (8)
Temporário – 12,19% (5)	De 3 anos a 5 anos – 2,43% (1)
Comissionado – 12,19% (5)	De 6 anos a 10 anos – 36,58% (15)
Estágio – 31,70% (13)	
Outro – 2,43% (1)	

Tabela 1: Respostas da primeira e da terceira do questionário realizado com os colaboradores.

O regime da CLT é o mais presente na regulamentação das relações trabalhistas, contratuais, ou seja, é o mais presente dentro da empresa analisada, sendo que 39,02% dos entrevistados trabalham sob este regime. O vínculo trabalhista estatutário se refere a cargo público regido por estatuto próprio e refere-se à prestação de serviços de maneira pessoal, e seu provimento depende de aprovação prévia em concursos ou processo seletivo público; na empresa analisada, apenas 1 (um) colaborador trabalha por esse tipo de contrato. Apenas 5 (12,19%) dos colaboradores que responderam são empregados temporários, ou seja, possuem um vínculo de contratação por tempo determinado para o atendimento de necessidades temporárias da empresa. Os cargos comissionados, por sua vez, são aqueles vocacionados para serem ocupados em caráter transitório por pessoa de confiança da autoridade competente para preenchê-los, sendo apenas 5 (12,19%)

colaboradores nesta modalidade. E por fim, o estágio destina-se a estudantes, que, quando remunerados, recebem bolsa-estágio, possuindo uma carga horária menor. A empresa analisada conta com 13 estagiários (31,70%).

Quando questionados sobre a empresa ser um lugar bom de trabalho, as respostas foram positivas, pois nenhum dos entrevistados optou pela alternativa de raramente ou a de que não tiveram opinião. Dos 41 (quarenta e um) colaboradores respondentes, 73,17% responderam que sempre consideraram a empresa um bom lugar para se trabalhar e 26,82% quase sempre consideram.

Em relação ao salário que recebem e se o consideram adequado às suas funções, 51,21% responderam que sim, 19,51% responderam que quase sempre; apenas 14,63% responderam que raramente consideram adequado, e outros 14,63% não tiveram opinião.

Sobre o grau de satisfação em se trabalhar na empresa, considerando também tudo que a empresa oferece, houve unanimidade nas respostas, de maneira positiva, sendo que 48,79% responderam que sempre e 51,21% responderam que quase sempre.

Foram questionados também sobre oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento e crescimento do colaborador; 46,34% afirmam que a empresa sempre proporciona oportunidades, 43,90% afirmaram que quase sempre e 9,75% afirmaram que raramente ocorre esse desempenho da empresa para com o colaborador.

Compreende-se que as respostas sobre o grau de satisfação, o salário adequado e o bom ambiente de trabalho se inter-relacionam, considerando-se como fatores importantes no papel não só dos colaboradores para esses resultados, mas da empresa também.

Perguntados se desempenham seu trabalho na intenção de apresentarem melhores resultados para a empresa, as respostas foram unânimes, 92,68% afirmam que sempre e 7,31% afirmam que quase sempre, mostrando um comprometimento com a empresa.

A expectativa da organização é conseguir um colaborador comprometido e realmente envolvido nas atividades, através de esforços e interesses, além de desejo do desenvolvimento da organização. Conforme apresenta a figura abaixo, é sintetizado o conceito do trabalhador comprometido com a organização.

Considerando a estabilidade de seus empregos, apenas 26,82% responderam que sempre se sentem seguros; 41,16% responderam que quase sempre, 17,07% responderam que raramente e 14,63% não tiveram opinião formada sobre o assunto.

Sobre a comunicação da direção com os colaboradores, houve unanimidade também, em que 95,12% afirmam que sempre existe e 4,87% afirmam que quase sempre os diretores comunicam com os colaboradores.

Por fim, foram questionados sobre todas as orientações recebidas sobre o trabalho que desempenham, se são claras e objetivas, desde o momento da contratação até o momento da descrição e especificação do cargo desenvolvido; desses, 41 colaboradores 73,17% afirmaram que sempre recebem orientações e 26,82% afirmaram que quase sempre recebem.

ENTREVISTA REALIZADA COM O GESTOR DA EMPRESA:

A entrevista com o gestor da empresa foi realizada no dia 03 de novembro de 2020, de forma presencial na própria empresa. Foram feitas perguntas estruturadas, referentes a treinamentos dos funcionários e dos novos contratados, sobre recrutamento interno, sobre a preocupação da qualidade de vida e motivação dos colaboradores. Foi questionado, também, sobre a opinião dele em relação aos salários e benefícios dos colaboradores e também sobre o plano de cargos e salários da empresa. Para demonstrar as respostas obtidas, segue a tabela abaixo:

Questões	Sempre	Quase Sempre	Raramente	Nunca
Treinamento para os funcionários		X		
Treinamento para os novos contratados	X			
Recrutamento Interno			X	
Preocupação com a QV	X			
Notabilidade da motivação	X			
Opinião sobre salários e benefícios são satisfatórios	X			
Possui plano de cargos e salários				X

Tabela 2: Respostas do gestor de RH

Segundo o gestor entrevistado, a prática de cursos e treinamentos para os colaboradores não representa gasto para a empresa, mas, sim, um investimento, considerando os retornos positivos, pois, tendo um colaborador motivado pela aposta da empresa em seu potencial e com o desenvolvimento profissional, ele se torna mais produtivo, hábil e capaz para desenvolver suas funções diárias.

Diante das informações e respostas obtidas, os resultados apontam que a empresa Ceasa – GO é uma empresa que valoriza o seu capital humano, onde existem colaboradores satisfeitos e comprometidos com o desenvolvimento dela.

PROPOSTA DE MELHORIAS

Todavia, a falta da implementação de um plano de cargos e salários embasa, de forma principal, a proposta de melhorias sugerida para a área de recursos humanos analisada neste trabalho, haja vista a informação obtida na entrevista realizada com o gestor da empresa. Tal benefício vai agregar maior valor à satisfação dos colaboradores com a organização, além de propiciar maior segurança e motivação em relação à possibilidade de aumento salarial e progressão funcional aos colaboradores da organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Gestão de Pessoas exerce papel de muita importância dentro de uma organização, considerando que o capital humano é parte imprescindível do que determina o sucesso dela. O estudo da Gestão de Pessoas, através de entrevistas e estudos de caso, elementos mais comuns de coleta de dados, consiste numa abordagem também comum e mostra-se de suma importância para o planejamento e para a busca de informações na prática, como forma de fazer comparações com a parte teórica.

O objeto desse estudo foi a empresa Ceasa Goiás, uma empresa de grande porte, localizada na cidade de Goiânia, fundada em 1970, que atua no ramo do comércio varejista e atacadista de hortifrutigranjeiros, não só no Estado de Goiás, mas em todo Cerrado Brasileiro. Buscou-se analisar o Departamento de Recursos Humanos da empresa, alinhando as práticas da mesma às teorias estudadas e referenciadas na pesquisa, no intuito de elaborar propostas de melhorias.

Foi possível concluir que a valorização que a empresa dá aos seus colaboradores, considerando a satisfação relatada por eles e também as respostas positivas do gestor responsável pelo departamento são indicativos de que a política de recursos humanos encontra-se bem estruturada.

Todavia, a falta de um plano de cargos e salários embasa a sugestão de implementação de propostas de melhoria a ser elaborada, haja vista a possibilidade de

oferecer aos colaboradores da empresa aumento de salários e progressão funcional administrativa.

Convém ressaltar que a motivação do colaborador é essencial para um bom funcionamento de uma empresa, considerando que, assim, ele beneficia a si mesmo e à própria empresa com bons resultados. O estudo da mencionada empresa mostrou-se relevante no sentido de demonstrar as boas práticas de gestão em relação ao capital humano, haja vista o grau de satisfação dos colaboradores envolvidos em sua missão.

Considerando as entrevistas aplicadas nesse estudo de caso, resta notável a importância da valorização do colaborador, seja em uma empresa de pequeno ou grande porte, vez que o trabalho, quando valorizado pelos líderes e aplicado na intenção de alcançar as metas da empresa, prospectam aumento nas vendas e bom ambiente organizacional.

Por fim, conclui-se que a pesquisa continua aberta para novas abordagens, inclusive em outras filiais da empresa, a fim de compatibilizar características consideradas importantes ao tema estudado e no sentido de contribuir para a melhoria do sistema de gestão de pessoal e fortalecimento dos resultados de satisfação, motivação e também no aspecto de produtividade de colaboradores satisfeitos com o ambiente de trabalho.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de. **Gestão de pessoas: Estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Gestão de Pessoas: Estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

BORGES, Livia de Oliveira; MOURÃO, Luciana. **O Trabalho e as Organizações: Atuações a partir da psicologia**. Porto Alegre: Artmed, 2013.

CARVALHO, Maria Cecília Maringoni. **Metodologia Científica: Fundamentos e Técnicas**. 2 ed. São Paulo: Papirus, 1989.

CAXITO, Fabiano de Andrade. **Recrutamento e Seleção de Pessoas**. Curitiba: IESDE Brasil, 2012.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. O capital humano das organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Gestão de Pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

_____. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4.ed São Paulo: Manole, 2014.

COSTA, Lucas Renato Espuri. Planejamento Estratégico de Recursos Humanos: Análise de uma empresa de eletrodomésticos de Bambuí-MG. **VIII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – SEGet**, 2011.

DALMAU, Marcos Baptista Lopez; BENETTI, Kelly Cristina. **Avaliação de Desempenho**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2009.

Disponível em: < <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos11/33514324.pdf>> Acesso em junho de 2020.

FISCHER, André. **As pessoas na organização**. 9 ed. São Paulo: Gente, 2002.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Prática de Recursos Humanos PRH: Conceitos, Ferramentas e Procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIRARDI, Dante; BENETTI, Kelly Cristina; OLIVEIRA, Déris Caitano. **Gestão de recursos humanos: teoria e casos práticos**. Florianópolis: Pandion, 2008.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos: princípios e tendências**. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. Fundamentos de metodologia científica. 3 ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

LENZI, Fernando César; KIESEL, Márcio Daniel; ZUCCO, Fabrícia Durieux. **Ação Empreendedora: Como Desenvolver e Administrar o seu Negócio com Excelência**. São Paulo: Gente, 2010.

LIMA, L.F. de. **DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: Uma análise em uma empresa de empréstimos e créditos no norte pioneiro**. 2010. Trabalho de Conclusão de Curso - Graduação em Administração, Universidade Norte do Paraná (UNOPAR).

MANSILHA, Sérgio. **Comunicação Corporativa: Textos Básicos**. São Paulo: clube de autores, 2014.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico**. 13 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de cargos e salários**. São Paulo: Pioneira, 2001.

OLSEN, Wendy. **Coleta de Dados: Debates e Métodos Fundamentais em Pesquisa Social**. Tradução: Daniel Bueno. Revisão Técnica: Dirceu da Silva. Porto Alegre: Penso, 2015.

PONTES, Benito Rodrigues. **Administração de cargos e salários: carreiras e remuneração**. 15 ed. São Paulo: LTR, 2011.

RIBEIRO, Renato Vieira. **Estratégia Empresarial e de Recursos Humanos**. Curitiba: IESDE Brasil, 2008.

SANTOS, Cilene Marcelo; et al. A Importância da Motivação no Ambiente de Trabalho. **Antena Revista Digital de Gestão e Negócios**, 2015.

TACHIZAWA, Takeshy; et al. **Gestão com pessoas: Uma abordagem aplicada às estratégias de negócios**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

VIZIOLI, Miguel. **Administração de RH**. São Paulo: Pearson, 2010.

YIN, Roberto K. **Estudo de Caso: Planejamento e Métodos**. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ANEXOS: QUESTIONÁRIOS RESPONDIDOS

A) QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Você está sendo convidado a responder este questionário para coletar informações em relação à empresa que você trabalha, contemplando vários aspectos. A participação na pesquisa é voluntária, contudo, a sua participação é muito importante. Fique a vontade e seja o mais verdadeiro possível.

Leia com atenção as perguntas e marque apenas uma resposta.

1- Qual tipo de servidor você é na empresa?

☐ CLT ☐ Estatutário ☐ Temporário ☐ Comissionado ☐ Estágio ☐ Outro

2- Sexo:

☐ Feminino ☐ Masculino

3- Tempo de trabalho:

☐ Menos de 1 ano ☐ 1 a 3 anos ☐ 3 a 5 anos ☐ 6 a 10 anos

4- Você considera a empresa um bom lugar para trabalhar?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

5- Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

6- Você se sente satisfeito trabalhando na empresa levando em consideração tudo o que ela lhe oferece?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

7- A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

8- Você desempenha seu trabalho buscando resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

9- Você se sente seguro em relação à estabilidade de seu emprego?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

10- A direção da empresa se comunica com seus funcionários?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

11- As orientações que você recebe sobre seu trabalho são claras e objetivas? Desde a contratação e o recebimento da descrição e especificação do seu cargo.

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Não tenho opinião

B) QUESTIONÁRIO COM O GESTOR DO DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1- A empresa oferece treinamento aos funcionários?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

2- Os novos funcionários recebem algum tipo de treinamento?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

3- A empresa faz uso de recrutamento interno, para promoção de funcionários?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

4- A empresa se preocupa com a qualidade de vida do colaborador?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

5- Você percebe a equipe motivada e integrada?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

6- A partir da sua visão como recursos humanos, acredita que os salários e benefícios oferecidos são satisfatórios?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca

7- A empresa possui plano de cargos e salários?

☐ Sempre ☐ Quase sempre ☐ Raramente ☐ Nunca



PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS
PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO
INSTITUCIONAL

Av. Universitária, 1069 | Setor Universitário

Caixa Postal 86 | CEP 74605-010

Goiânia | Goiás | Brasil

Fone: (62) 3946.3081 ou 3089 | Fax: (62) 3946.3080

www.pucgoias.edu.br | prodi@pucgoias.edu.br

RESOLUÇÃO n°038/2020 – CEPE

ANEXO I

APÊNDICE ao TCC

Termo de autorização de publicação de produção acadêmica

O(A) estudante Luana Gabrielle Borges Pinheiro do Curso de Administração, matrícula 20171002302696, telefone: (62) 9104-4727, e-mail luanagabrielleborges@hotmail.com, na qualidade de titular dos direitos autorais, em consonância com a Lei nº 9.610/98 (Lei dos Direitos do autor), autoriza a Pontifícia Universidade Católica de Goiás (PUC Goiás) a disponibilizar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado

CEASA-GO: ANÁLISE DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

gratuitamente, sem ressarcimento dos direitos autorais, por 5 (cinco) anos, conforme permissões do documento, em meio eletrônico, na rede mundial de computadores, no formato especificado (Texto (PDF); Imagem (GIF ou JPEG); Som (WAVE, MPEG, AIFF, SND); Vídeo (MPEG, MWV, AVI, QT); outros, específicos da área; para fins de leitura e/ou impressão pela internet, a título de divulgação da produção científica gerada nos cursos de graduação da PUC Goiás.

Goiânia, 02 de dezembro de 2020.

Assinatura do(s) autor(es): *Luana Gabrielle Borges Pinheiro*

Nome completo do autor: LUANA GABRIELLE BORGES PINHEIRO

Assinatura do professor-orientador:

Nome completo do professor-orientador: MÍRIAM MOEMA DE CASTRO M M RORIZ