

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE
SERGIPE - FANESE**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DE RECURSOS
HUMANOS**

ADIRANI REIS DE MELO

CRISTIANE SIQUEIRA FERREIRA

GENICE FARIAS

GENISA MARIA CARVALHO M. SILVA

KELLY CRISTINA RAFAEL CALDAS

SÂMIA CAROLINASCARANTO

Projeto Integrador

ULTRAGAZ S/A

ADIRANI REIS DE MELO
CRISTIANE SIQUEIRA FERREIRA
GENICE FARIAS
GENISA MARIA CARVALHO M. SILVA
KELLY CRISTINA RAFAEL CALDAS
SÂMIA CAROLINASCARANTO

Projeto Integrador
ULTRAGAZ S/A

**Relatório apresentada à Coordenação
do Curso de Gestão de Recursos
Humanos da FANESE, como requisito
para obtenção do título de Gestores
em Recursos Humanos**

**Orientadora: LUCIANA CRISTINA
ANDRADE COSTA FRANCO**

**ADIRANI REIS DE MELO
CRISTIANE SIQUEIRA FERREIRA
GENICE FARIAS
GENISA MARIA CARVALHO M. SILVA
KELLY CRISTINA RAFAEL CALDAS
SÂMIA CAROLINASCARANTO**

**Projeto Integrador
ULTRAGAZ S/A**

Relatório de projeto apresentado à banca examinadora da Faculdade de Administração de Negócios de Sergipe – FANESE, como requisito parcial para cumprimento do Projeto Integrador e elemento obrigatório para a obtenção do título de Gestor em Recursos Humanos, no período de 2009.2

1º Examinador

2º Examinador

3º Examinador

4º Examinador

5º Examinador

Aprovado (a) com média: _____

Aracaju (SE), ____ de _____ de 2009.

“Não procure ser um homem com êxito, e sim um homem com valores”.

(Albert Einstein)

AGRADECIMENTOS

A Deus.

A quem acreditou em nós.

A quem nos deu força - um olhar, um gesto, uma ação...

A quem esteve sempre ao nosso lado.

A quem acompanhou todo esse caminhar.

A todos vocês, colegas de classe e em especial, a você, a todos os professores, pela alegria do encontro e pelo prazer da descoberta,

NOSSO MUITO OBRIGADO

*Nada sabemos. A única esperança de saber é
sabermos todos
juntos, é fundir todas as classes no saber e
na ciência.”*

Leon Tolstoi

RESUMO

Considerando a importância que assume, nos dias atuais, a interação universidade/empresa, objetivou-se analisar o processo de transferência de informação entre a Faculdade Fanese e a empresa Ultragáz. Este projeto teve como objetivo proporcionar aos acadêmicos à oportunidade de vivência empresarial, proporcionando analisar todas as áreas existentes na empresa dando foco as disciplinas de: clima organizacional, avaliação de desempenho, gestão da qualidade e da produtividade, administração de sistema de informação e gestão responsável para a sustentabilidade, onde os professores elaboraram algumas perguntas relacionadas a estas disciplinas a fim de ajudar nessa interação. Os dados foram coletados através da aplicação de entrevistas estruturadas, pesquisas diversas e análises de informações. Com este projeto haverá um melhor aproveitamento das disciplinas constantes do programa do curso, proporcionando o desenvolvimento de atitudes, habilidades e processo de análises empresariais.

Palavra-chave: vivência empresarial, interação, aproveitamento, atitudes e habilidades

ABSTRACT

Considering the importance, today, the Interaction University / company aimed to analyze the process of transferring information between the Faculty and Fanese Ultraz Company. This project aims to provide students the opportunity to experience business, providing examine all areas in the company paying the subjects of focus: organizational climate, performance evaluation, quality management and productivity, management information system and management responsible for sustainability, where teachers prepared some questions related to these disciplines in order to help in this interaction. Data were collected through the application of structured interviews, various research and analysis of information. With this project there will be a better use of the subjects in the course of the program, providing the development of attitudes, skills and business process analysis.

Keyword: business experience, interaction, use, attitudes and skills

SUMÁRIO

RESUMO.....	
ABSTRACT.....	
1 INTRODUÇÃO.....	10
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA.....	11
3 CLIMA ORGANIZACIONAL.....	13
4 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO.....	17
5 GESTÃO DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE.....	20
6 AMINISTRAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO.....	23
7 GESTÃO RESPONSÁVEL PARA SUSTENTABILIDADE.....	25
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28
ANEXO A - ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	29

1. INTRODUÇÃO

A busca do conhecimento durante a formação acadêmica exige a unificação da teoria à prática. Pesquisas científicas constituem a formação dos acadêmicos buscando complementar desenvolvendo novas teorias e aprimorando as existentes.

O presente Projeto Integrador não substitui um estágio, mas ajuda os estudantes universitários a compararem a parte teórica vista em sala de aula com a prática dentro de uma organização.

A partir desta análise, fica evidente a importância do contato direto do acadêmico com o meio social e suas problemáticas, propiciando a reflexão que muitas vezes não é encontrada nas salas de aula acerca da importância de sua formação ética e solidária. No entanto se faz necessário que o processo de amadurecimento das comunidades acadêmicas para continuar a busca deste caminho profissional.

Com base no objetivo do Projeto Integrador, foi escolhida a empresa Ultragáz que serviu de pano de fundo para análise dos estudos, por ser uma empresa de grande porte e muito bem conceituada no mercado, pioneira na distribuição de Gás Liquefeito de Petróleo, operando em várias regiões, inclusive fazendo parte do conselho Internacional da Indústria Mundial de GÁS LP em Paris.

É uma empresa que tem compromisso com a qualidade, responsabilidade social, investi no treinamento e desenvolvimento dos seus recursos humanos, proporcionando um clima organizacional harmônico e procura investir em tecnologia para otimizar os processos.

O Projeto está organizado em capítulos que inclinará sobre as disciplinas ministradas em sala tais como: clima organizacional, avaliação de desempenho, gestão da qualidade e da produtividade, administração de sistema de informação e gestão responsável para a sustentabilidade.

2. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Gás LP começou a ser comercializado nos EUA a partir dos anos 20, e rapidamente foi introduzida no Brasil. A Ultragaz foi à pioneira na comercialização do gás engarrafado e fez com que o nosso País se alinhasse com o que havia de mais moderno no mundo, antes mesmo de alguns países europeus.

Tudo isso graças ao caráter empreendedor e criativo de Ernesto Igel, um imigrante austríaco que acreditou na utilização do Gás LP em fogões e aquecedores no Brasil, negócio que já apresentava bons resultados em alguns países desenvolvidos.

Fundada em 1937, pelo imigrante austríaco Ernesto Igel, a Companhia Ultragaz é pioneira na introdução do Gás LP como gás de cozinha no Brasil. Com isso 70 anos depois, os fogões à lenha deixaram de fazer parte da vida das donas-de-casa e o mercado nacional passou a consumir, anualmente, mais de 6 milhões de toneladas do gás que é usado como combustível doméstico por cerca de 90% da população brasileira.

Foram muitas as mudanças nas últimas décadas, mas o pioneirismo continua a ser a marca da Ultragaz, empresa que deu início ao Grupo Ultra (Ultrapar Participações S/A), um dos mais sólidos conglomerados econômicos do País, cujas ações são negociadas, desde 1999, nas bolsas de valores de São Paulo e de Nova York. Ela é pioneira na distribuição de gás liquefeito de petróleo (GLP, também conhecido como gás de cozinha) no Brasil. Operando nas regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste, Norte e Nordeste. Na Bahia, utilizamos a marca Brasilgás, que se tornou uma das mais importantes da região.

Nascia assim, em 1937, a Empresa Brasileira de Gás a Domicílio. O grande crescimento, porém, veio em 1954, com a inauguração da primeira refinaria de petróleo do Brasil, em Mataripe, na Bahia. Com o abastecimento regular, a marca de consumidores saltou de 80 para 800, causando uma revolução nos hábitos do País. Foi desta maneira, que a predominância dos fogões à lenha chegou ao fim. A empresa deu outro exemplo de pioneirismo em 1990. Atenta às necessidades dos consumidores e às novas tendências do mercado de GLP, a empresa lançou, em

Ribeirão Preto, o Projeto Redenção, que significou o primeiro passo para a criação de uma nova cultura, apoiada em uma atuação voltada cada vez mais para o mercado.

Em 1995, entrou em operação o *UltraSystem*, o primeiro sistema de abastecimento de GLP a granel a ser lançado no Brasil. Inovador, ele foi desenvolvido especialmente para atender condomínios residenciais, clientes comerciais e industriais. Esta tecnologia de abastecimento ininterrupto tornou o processo de fornecimento de GLP muito mais prático, ágil e seguro.

O Grupo Ultra reúne quatro negócios com posição de destaque em seus segmentos de atuação. Além da Ultragaz, fazem parte do conglomerado: a Oxiteno, única fabricante de óxido de eteno e seus principais derivados no MERCOSUL; a Ultracargo, uma das líderes em oferecer soluções logísticas integradas para granéis especiais; distribuição de combustíveis com a Ipiranga e, recentemente, a Texaco do Brasil.

Com a aquisição dessas duas últimas empresas, em 2007 e 2008, respectivamente, o Grupo passou a operar a maior rede de distribuição privada de combustíveis do País, e passa a ser uma das 5 maiores empresas nacionais privadas em faturamento. Trabalhar, continuamente, pela qualidade de seus produtos e serviços é o principal objetivo da Ultragaz. Por isso, ela investe cada vez mais para satisfazer e antecipar as necessidades e expectativas dos nossos clientes, respeitando as leis e mantendo, de forma ética, o cumprimento de suas obrigações com a sociedade. Para que a política de qualidade se torne realidade, a Ultragaz assegura a busca da melhoria contínua de Processos, produtos e serviços, Atendimento ao cliente e Rentabilidade. A Ultragaz é sinônima de excelência no mercado de Gás LP.

Tem como principais concorrentes a Liquigás, Minasgás, Copagaz, Butano, sendo esta sua principal e maior concorrente, com o fator de mais tempo de mercado em relação às outras concorrentes, todos no seguimento de distribuição em GLP envazado e de GLP á granel.

3. CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIAVEL EMPRESA

Clima Organizacional pode ser definido como a junção de propriedades mensuráveis do ambiente de trabalho percebido, direta ou indiretamente pelos indivíduos que vivem e trabalham neste ambiente e que influencia a motivação e o comportamento dessas pessoas. Ele é indicador de satisfação dos colaboradores da empresa, também mensura a qualidade de vida dos mesmos e o grau de satisfação ou insatisfação dos colaboradores com a empresa.

Segundo Maslow, o que propulsiona o homem são suas necessidades: tão logo uma necessidade é satisfeita, outra surge em seu lugar.

As necessidades humanas estão organizadas em níveis e numa hierarquia de importância que representaremos a seguir:

1ª Necessidades Fisiológicas

São as necessidades vitais de sobrevivência: alimentação, descanso, proteção contra frio e calor e necessidades sexuais.

2ª Necessidades de Segurança

Essas são necessidades de proteção contra o perigo: seguro de vida, incêndio, seguro saúde, casa própria, emprego estável.

3ª Necessidades Sociais

São necessidades sociais: de participação, de associações, clubes, aceitação por parte dos amigos, novas amizades e amor.

4ª Necessidades de Auto – Estima

São as Necessidades de respeito, autoconfiança, status, boa reputação, reconhecimento, apreciação e respeito dos amigos.

Para que essas necessidades apareçam de maneira significativa os níveis anteriores devem estar razoavelmente satisfeitos.

5ª Necessidades de Auto – Realização

No topo da hierarquia existem as necessidades de auto - realização. Essas são as necessidades de dar vazão às próprias potencialidades, de um contínuo auto desenvolvimento, de ser criativo.

O código de ética da empresa visitada vem reafirmar os valores e tem como objetivo não dar margem á dúvida, evitando que os princípios éticos não dependam apenas das interpretações pessoais. Garantindo assim que as preocupações diárias de cada profissional sejam pautadas pela ética criando um padrão de conduta para relacionamentos internos e externos da companhia com todos os seus públicos.

Sendo assim á empresa visitada realiza suas atividades com respeito ao meio ambiente e preocupação com a segurança e saúde de seus funcionários, conforme estabelecido pela Política de Meio Ambiente, Segurança e Saúde Ocupacional. Para uma melhor prestação de serviços e produtos a empresa procura utilizar ferramentas da qualidade no desenvolvimento de suas atividades, que vão desde medidas preventivas até treinamento, acompanhamento de mudanças e ampliações nas áreas produtivas. Tendo como um dos pilares da Missão: Atuar com os melhores padrões de qualidades, segurança e excelência operacional de produtos e serviços.

A empresa se compromete a oferecer produtos e serviços da mais alta qualidade, que agreguem valor para a vida e para o negócio de seus clientes, atuando com pró-atividade, criatividade e inovação buscando a superação de suas expectativas e necessidades de forma a fortalecer e perpetuar a relação de parceria. Afinal o mais importante para empresa é o cliente.

Em termos de tecnologia a empresa sempre quer estar á frente dos seus concorrentes e investe muito alto na área de TI, pois todos seus processos são minuciosos, principalmente na área de envasamento de GLP.

Para otimizar os processos decisórios e informar as sentenças as pessoas pertinentes a organização possui um canal de informação a intranet nela esta disponível toda e qualquer tipo de decisão que a alta direção toma a respeito de modificações, para todos os colaboradores envolvidos.

A organização mantém uma Academia que busca criar um ambiente de aprendizagem contínuo, onde os funcionários compartilham seus conhecimentos através de multiplicadores internos e se tornam cada vez mais capacitados em suas competências críticas do negócio. Tendo como principal exemplo o Diretor Presidente que chegou à empresa como estagiário. Com tudo a organização apresenta uma gestão voltada para a valorização e retenção dos funcionários, traçando planos de desenvolvimento individual, preparação de sucessores e formação de equipes de alto desempenho, ela seleciona internamente via intranet, para em seguida selecionar externamente através de estágio e programas de treineis.

A qualidade de vida dos funcionários dentro e fora do seu ambiente de trabalho é também uma preocupação da companhia. A empresa reconhece em seus funcionários parceiros essenciais na gestão de seu negócio, sendo assim busca a satisfação e o fortalecimento da relação de forma a contribuir para o sucesso do negócio e a perpetuação da empresa.

A empresa tem como compromisso valorizar o funcionário por meio de uma política justa de remuneração e benefícios, alinhada ao mercado, considerando as diferenças salariais entre homens e mulheres e buscando reduzir a diferença entre o maior e o menor salário praticado, procurando atender e cumprir as necessidades através de uma política justa.

VARIABLE GESTOR

Todos os colaboradores que adentram na organização, precisam ter o conhecimento sobre todos os objetivos da empresa. Ambos recebem todas as normas e objetivos fundamentais para o bom andamento da empresa. A organização realiza mensalmente reuniões na qual e exposto os objetivos organizacionais e setoriais, possibilitando a interação e a promoção de um clima boníssimo entre dirigentes e colaboradores, com tudo a empresa possui uma equipe voltada para o alcance dos objetivos. Quando há necessidade de qualquer mudança dentro do projeto inicial, antes da tomada de decisão são feitas reuniões para debater o assunto em pauta.

Para serem alcançados todos os objetivos e metas de cada regional, seus gestores têm que ser consultados, pois são eles que mais sabem de cada necessidade a que sua regional passa. Afinal para um bom desempenho da empresa esta intimamente ligada ao bem estar dos colaboradores.

Desenvolvimento Organizacional tem como visão a idéia de que pessoas certas, nos lugares certos, geram resultados e, desse modo, busca a excelência em um sistema baseado no desempenho das pessoas e focado na qualidade dos negócios.

A organização procura respaldar seus colaboradores no que se refere a segurança e saúde ocupacional dando-lhe condições de trabalho e estimulando seus funcionários a assumirem atitudes responsáveis, através de treinamento e uso de EPI e EPC, procurando cumprir leis e normas internas e externas. Através de uma gestão responsável estabelecendo monitoramento e avaliando os processos, oferecendo uma estrutura e ambiente de trabalho de excelente qualidade, de forma que os compromissos profissionais exigidos de seus funcionários não afetam sua qualidade de vida pessoal.

Em se tratando de Clima Organizacional a empresa Utragaz possui um excelente relacionamento, trabalhando em um ambiente harmônico onde seus colaboradores se sentem parte de uma grande família.

4. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho pode ser considerada como um observar sistêmico do desempenho de cada indivíduo, tendo como foco as atividades que ele desempenha, também pode ser vista como um instrumento organizacional que serve para medir o potencial individual e organizacional. A avaliação focada em metas e objetivos, tanto individual como organizacional pode gerar resultado positivo, vale lembrar que essa metodologia não é algo recente.

A história conta que no século IV, na fundação da companhia de Jesus, santo Inácio de Loyola já utilizava um sistema combinado de relatórios e notas de atividades e do potencial de cada um de seus jesuítas. O sistema consistia em autotranscrições feitas pelos membros da ordem, com relatórios de cada supervisor a respeito das atividades de seus subordinados e relatórios especiais feitos por qualquer jesuíta que acreditasse possuir informações sobre seu próprio desempenho ou de seus colegas. (IDALBERTO CHIAVENATO p.110,2009).

Através de pesquisas de campo, realizadas no decorrer da disciplina, foi observado que a organização possui um RH focal e utiliza um sistema de avaliação de desempenho 360 graus, que tem como objetivo estabelecer critérios para a realização do ciclo de avaliação, identificando competências e oportunidades de desenvolvimento profissional.

Para que esse processo seja realizado com sucesso a organização toma alguns cuidados, como alinhá-los as políticas institucionais, planejamento estratégico e ao plano individual de trabalho. Todo o método é realizado da seguinte forma: depois da apuração dos dados realizados pela matriz será disponibilizado no sistema o resultado para os gestores a performance de cada colaborador, então será marcada a entrevista para dar feedback, onde serão enfatizados os pontos fortes e fracos do avaliado. Os pontos negativos serão tratados com oportunidade de melhoria através de acompanhamento do gestor da área e da matriz que é formado por psicólogos e pedagogos e gestores de Recursos Humanos.

Os agentes responsáveis pela avaliação de desempenho são: o RH da matriz, o gestor da área e o gestor focal.

A auto avaliação segundo CHIAVENATO (p.46, 2009) é o método do qual o próprio empregado faz uma análise de suas próprias características de desempenho. Sabendo que este é um procedimento que ajuda ao avaliado a se conhecer melhor, e percebendo as vantagens que este método proporciona, a instituição procurou desenhar seu processo da seguinte maneira: o avaliado se auto avalia, indica duas pessoas para avaliá-lo, que direta ou indiretamente prestam serviço ou precisa dos seus serviços, o gestor da área funcional avalia. E o RH da Matriz seleciona mais pares para avaliá-los, que serão informados através do sistema, sendo que o avaliado não sabe quem foram os escolhidos. Seleção esta que independe ao nível hierárquico. Todo esse processo é realizado através de um sistema de informação, chamado *Automatic Data Processing*. A partir do momento em que todos fazem a avaliação. O sistema gera uma prévia avaliação, que é avaliado pelo setor de recursos humanos da matriz, depois o responsável por cada região se reúne com o gestor da matriz formando um comitê de avaliação. Que é formado por um grupo de gestores que tem como objetivo discutir os resultados do processo de avaliação e definir ações para processos de sucessão profissional.

O gerente da matriz passa o resultado da performance de cada base, retroalimentando o processo através de reuniões com os gestores de cada unidade regional para dar e receber o feedback, das avaliações técnica e comportamental, sendo que a técnica a entrevista e coletiva e a comportamental e individual. O processo se repete com os gestores das bases com os seus colaboradores.

A avaliação está focada em dois aspectos a técnica e comportamental, a avaliação do técnico é feito a partir de observância do alcance de metas que são estabelecidas com base no planejamento estratégico. Já a comportamental é de grande importância, pois é através do comportamento que a organização vai saber melhor alocar seus recursos humanos e identificar melhor os potenciais.

Quanto a sua periodicidade, é realizada continuamente, porém o resultado é anual, porque irá envolver outros aspectos como, remuneração variável, possíveis promoções, aumento salarial ou até demissões.

Segundo CHIAVENATO (p.154, 2009). A monitoração do desempenho é mais do que tudo, uma atitude constante, contínua e ininterrupta.

A avaliação de desempenho deve ser vista como um ponto positivo tanto para empresa como para seus colaboradores, porque é através dela que se podem visualizar os gap's entre o ocupante do cargo e a descrição, sendo possível alocação e treinamento para aqueles que apresentarem desempenho negativo.

5. GESTÃO DA QUALIDADE E DA PRODUTIVIDADE

O ambiente competitivo no qual as indústrias brasileiras estão inseridas exige que as empresas obtenham o máximo de excelência na performance de seus processos produtivos e atividades, capazes de garantir a sua sobrevivência em um mercado rodeado de fortes concorrentes e clientes cada vez mais exigentes. Diante desta realidade, monitorar o desempenho dos fatores críticos de sucesso de uma empresa pode guiar seus caminhos rumo à melhoria de seu desempenho, à medida que baixos desempenhos apontam para a necessidade de otimização de suas atividades no curto, médio ou longo prazo.

A Ultragaz visando à qualidade de seus serviços e produtos, gerando melhor produtividade e competitividade, utiliza em suas atividades referentes a ações corretivas algumas ferramentas como: Diagrama de *Ishikawa* orientado por tipos de causas (6Ms): matéria-prima, medida, máquina, mão-de-obra, método e meio ambiente e também o pano de ação, essas ferramentas ajudam a identificar, corrigindo e padronizando as não-conformidades existentes no processo e servindo também como ações preventivas para que não mais ocorram tais erros.

Para uma melhor visualização, entendimento e possíveis modificações, os processos da organização também são mapeados, integrando-se entre si e inclusive com os clientes, estando descrito e disponível para consultas no manual da qualidade somente para pessoas autorizadas.

O manual da qualidade é uma dos requisitos para a empresa que possui a certificação da ISO, a organização também faz parte dessa certificação, a ISO 9001 foi implantada na empresa desde 1996. Depois da sua implantação houve envolvimento e otimização de todos os no processo. Fornecendo regras básicas do que é necessário para se obter em um sistema de gestão da qualidade, que pode ser integrado com outras certificações como: a ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental, OHSAS 18001- Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho, assim como diversas outras certificações, ou seja, a ISO é uma certificação que serve de base para as outras.

O maior benefício com a chegada da ISO foi a padronização dos processos, evitando o retrabalho e assegurando mais facilmente a satisfação dos clientes.

Os ganhos que a companhia tem é visível, os custos com o retrabalho, desperdício e com a “não qualidade” são evitados.

As auditorias internas e externas são feitas periodicamente, sendo que a externa é feita por empresa certificadora credenciada pelo INMETRO.

Um sistema integrado de gestão da qualidade foi o Fator Azul, lançado como parte da estratégia da empresa de ser reconhecida como a melhor empresa mundial de GLP. Estabelece padrões para todos os procedimentos e processos, com o envolvimento das áreas de segurança, qualidade, meio ambiente e saúde ocupacional. O Fator Azul é uma ampliação do Sistema Megga – Modelo de Excelência em Gestão de Gás, que já é adotado pela Ultragaz e permite um atendimento mais ágil e personalizado aos clientes. O Megga foi premiado pela *British Standard Institute* (BSI) em 2003 pelos se excelentes resultados.

A preocupação com a qualidade percorre todas as instâncias da companhia, pela certeza de que esse fator é uma diferenciação no mercado. A empresa, por exemplo, foi a primeira do Brasil a assumir a responsabilidade pela segurança de seus botijões e a defender a auto-regulamentação do setor de distribuição de GLP. É a única distribuidora de GLP do Brasil certificada pela norma ISO (*International Standards Organization*), de excelência em gestão pela qualidade. Em 2004 foram certificadas as bases de Bauru, Sorocaba e Paulínia (SP) e Guararapes (PE). Todas as bases certificadas estão atualizadas até a última versão da norma.

A instituição teve o privilégio também de conhecer a Fundação Nacional da Qualidade, onde algumas de suas filiais foram premiadas e receberam o Prêmio Regional da Qualidade em diversas colocações como: ouro, prata e bronze. Na filial Aracaju o processo está em andamento para a qualificação no MEG, com previsão para em 2010 estarem participando também do prêmio.

Sempre com foco na qualidade dos seus produtos e serviços, visando a satisfação dos clientes, a empresa implantou um projeto chamado Ultralevel que tem

como objetivo qualificar as vendas em toda sua gestão, de forma que atendam os clientes finais com a mesma qualidade, demonstrando que a preocupação não é só apenas com os clientes diretos, mas também com o consumidor final, aqueles que utilizam os produtos em casa, onde estão seus maiores clientes. Esse projeto é acompanhado e mensurado através de indicadores e metas, que são traçadas por áreas específicas.

O setor da qualidade recebe e trata as reclamações dos clientes realizando pesquisas de satisfação, com o objetivo de alcançar resultados que promovam a melhoria contínua e mantenham o cliente cada vez mais satisfeito.

" Trabalhando com qualidade, você manterá os clientes já existentes e conquistará outros, assim operando sob os menores riscos e o maior volume de negócios"

Ernesto Igel

6. AMINISTRAÇÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO

Hoje os sistemas de informação se tornam cada dia mais presente nas empresas e sua funcionalidade dentro das organizações, aliado ao capital humano é vital para o seu crescimento e desenvolvimento. Sua inserção na estratégia empresarial é um fator chave para vantagens competitivas, agilidade em seus processos através de informações em tempo real facilitando a tomada de decisão, com mais credibilidade e reduzindo custo, aprimorando a qualidade de seus produtos e serviços. Possibilita detectar novas oportunidades e ajuda a defender-se de ameaças provenientes da concorrência.

A tecnologia da informação dentro da empresa pesquisada sempre teve posição de destaque, desde sua criação através de seu fundador Ernesto Igel, que era um amante da tecnologia. Em 1937 realizou um marco para a época, desenvolveu um sistema de engarrafamento de gás propano utilizados nos motores de dirigíveis, estocados após o trágico acidente que pôs fim à era dos zeppelins.

A organização procura utilizar a TI em todas as áreas, sendo ela responsável por desenvolver soluções tecnológicas de automatização dos processos de negócio da companhia e por prover informações gerenciais precisas para a rápida tomada de decisões que agreguem valor ao negócio. Possui em suas unidades de negócio o que há de mais avançado no mercado tecnológico a respeito de máquinas, equipamentos e *software*. Possui sistemas como: Oracle-Megga-ERP, ADP, Maximo, Discoverer, View, Sênio etc. Com isso a organização procura utilizar ao máximo o que a tecnologia da informação oferece, para a realização dos seus processos. Seus equipamentos tecnológicos são extremamente avançados a exemplo do processo de abastecimento de tanques, o sistema utilizado aciona sinalizando que o recipiente já está no seu limite, o colaborador fecha a válvula do primeiro recipiente em seguida abre a válvula do segundo e o processo se repete.

Os equipamentos e *software* utilizados na empresa são os mais modernos e sempre estão sendo renovados de acordo com a necessidade do processo, pois nesse ramo de atividade que é de alto risco, a empresa intensifica suas ações para melhorar os serviços prestados aos seus clientes internos e externos. A empresa procura adquirir

software para atender necessidades específicas para as áreas funcionais da empresa.

O investimento atual da empresa é o aperfeiçoamento do sistema BI (*Business Intelligence*) inteligência de negócio, esta ferramenta terá o objetivo de unificar os dados extraídos de diversos aplicativos de forma automática e padronizar, permitindo a criação de relatórios e gráficos de forma simples e objetiva.

O papel do sistema de informação tem como objetivos fundamentais o controle do negócio, auxiliar a tomada de decisões e otimizar os processos. Os programas em uso na atualidade foram desenvolvidos, alguns comprados através de pacotes e adequados a necessidades do negócio.

7. GESTÃO RESPONSÁVEL PARA SUSTENTABILIDADE

A importância da Gestão Responsável hoje se dá através de ações e investimentos, onde as empresas buscam conduzir seus negócios de forma ética e transparente beneficiando a todos os *stakeholders*.

É através dessa visão que a empresa, realiza suas atividades de negócios assumindo compromisso com ações sociais, buscando contribuir com o desenvolvimento socioeconômico das comunidades, atendendo interesses não somente de acionistas e do proprietário, mas de todos que de certa maneira estão envolvidos em suas atividades, promovendo a sua inserção no sistema como clientes internos e externos, fornecedores, comunidade local.

Dessa maneira é que o grupo Ultragaz vem investindo em projetos educativos, de âmbito nacional, que promovem a preservação ambiental, o incentivo a leitura, a aproximação de comunidades carentes a espetáculos de arte, cinema e educação preventiva.

A empresa entende que a busca pela excelência também está voltada para o compromisso com o meio ambiente, trazendo a inovação para permitir a preservação ambiental do seu entorno, que se dá através da capacitação constante de seus funcionários, no que diz respeito à tecnologia, qualidade e segurança. Promovem também ações como Diálogo Saúde, Segurança e Meio Ambiente, coleta seletiva para reciclagem de material, estação de tratamento para efluentes industriais, armazenamento de resíduos em todas as bases, monitoramento de CO₂ nos caminhões e redução de emissão atmosférica de GLP.

E foi através de uma necessidade de ampliar de maneira significativa as suas ações sociais que a Ultragaz unificou, através da adoção de um sistema integrado de gestão, o Recursos Humanos e a Gestão de responsabilidade social, promovendo a qualidade nos projetos sociais e culturais, uma vez que possibilitou um maior foco na educação.

E como ferramenta para atuar com a gestão responsável, estão os indicadores Ethos. Entre os mais usados estão: Auto-avaliação e Aprendizagem, Comparabilidade e Confidencialidade, Auto diagnóstico Setorial, conhecimento

sobre o impacto no meio ambiente, comprometimento da empresa com a causa ambiental, cuidado com a saúde, segurança e condição do trabalho, mecanismos de apoio a projetos sociais e estratégias de atuação na área social, onde muitos desses indicadores buscam exercer controle sobre várias ações dentro da organização.

A organização demonstra estar em busca das melhores práticas no que diz respeito a Sustentabilidade, de forma que vem buscando torná-las rotineiras, buscando também reforçar princípios e ações que irão garantir sua sobrevivência para a nova realidade que surge no mundo corporativo.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A oportunidade de desenvolver o projeto integrador proporcionou um maior entendimento sobre as disciplinas ministradas acerca da teoria aplicada em sala.

De um modo geral, os resultados foram satisfatórios, pois o Projeto Integrador proporcionou uma excelente aprendizagem para os envolvidos, acrescentando novos conhecimentos. Através desta experiência tornou-se possível compreender que não basta apenas querer, mas é preciso traçar estratégias nas diferentes áreas para que a exercitação desse querer reflita na ação, que culmina no conhecimento e conseqüentemente desencadeia na qualificação profissional. Portanto, as empresas devem buscar por processos que possibilitem avanços através da teoria e prática tornando-se competitivas através de inovação tecnológica, estratégias de mercado, planejamento e qualificação profissional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Desempenho Humano das Empresas**, 6ª edição, São Paulo, Manole, 2009

WWW.portalrh.com.br

WWW.ultragaz.com.br s/p, s/n

ROTEIRO DE ENTREVISTA – 4º PERÍODO

FOCO DO PROJETO INTEGRADOR

O grupo deverá identificar uma organização no mercado e analisá-la, apresentando como conteúdo do Projeto, as seguintes informações:

1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESCOLHIDA:

- 1.1 Denominação e forma de constituição;
- 1.2 Dados e fatos relevantes da origem da organização;
- 1.3 Natureza e ramo de atuação;
- 1.4 Informações sobre o porte da empresa;
- 1.5 Descrição dos principais produtos e/ou serviços;
- 1.6 Principais mercados e, nos ramos de atuação, principais segmentos desses mercados onde se encontram os clientes alvo;
- 1.7 O segmento de mercado da empresa no âmbito internacional;
- 1.8 O segmento de mercado da empresa no âmbito nacional: como surgiu o negócio no Brasil e como vem sendo a sua evolução até os dias atuais;
- 1.9 Principais concorrentes da organização e aspectos relevantes de cada um.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

Variável: Empresa

1. A atuação da empresa é guiada por valores éticos?
2. Você considera a empresa social e ambientalmente responsável?
3. A empresa costuma melhorar os produtos e/ou serviços prestados aos seus clientes?
4. A empresa atende prontamente às solicitações dos seus clientes?
5. A empresa está preparada tecnologicamente para melhorar seus produtos e serviços?
6. A empresa explica adequadamente aos funcionários o motivo das decisões que ela toma?
7. A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?

8. A empresa tem um bom processo para selecionar internamente seus empregados para preencher vagas?
9. A empresa permite que o seu trabalho não prejudique os seus interesses pessoais ou familiares?
10. A empresa dá condições de treinamento/desenvolvimento para que você tenha um aprendizado contínuo?
11. A empresa recompensa os desempenhos excelentes de seus funcionários?
12. Numa escala de 1 a 10, como você classificaria a imagem da empresa perante os funcionários?
13. A empresa normalmente cumpre as promessas feitas aos seus funcionários?

Variável: Gestor

1. Você conhece as prioridades e objetivos da empresa?
2. Existe um relacionamento de cooperação entre os diversos departamentos da empresa?
3. A diretoria incentiva o trabalho em equipe?
4. O clima de trabalho em equipe é bom?
5. Na sua equipe de trabalho, pontos de vista divergentes são debatidos antes de se tomar uma decisão?
6. Você participa da definição das metas e dos objetivos relacionados ao seu trabalho?
7. Você confia nas decisões tomadas pelos demais gestores da empresa?
8. Você acredita nas informações transmitidas pelos demais gestores da empresa aos funcionários?
9. Os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários?
10. Os gestores da empresa dão bons exemplos aos funcionários?
11. Como a direção da empresa se comunica com os funcionários a respeito das informações de interesse geral?
12. A direção da empresa está comprometida em melhorar a segurança dos funcionários no local de trabalho?
13. Você acha que a empresa age eticamente nas suas decisões?

3 AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

3.1 Descrever os objetivos do sistema de Avaliação de desempenho implantado na empresa.

3.2 Verificar e descrever o processo implantado – destacar se está fundamentado ou não no plano individual de trabalho, como se dá o processo de feedback ou de entrevista de avaliação..

3.3 Identificar os agentes responsáveis pela Avaliação de Desempenho, ou seja, a quem compete avaliar, qual o modelo.

3.4 Identificar e descrever o método de avaliação utilização – para avaliação técnica e comportamental.

3.5 Verificar a periodicidade e forma de comunicação dos resultados

4 GESTÃO DA QUALIDADE E DA PRODUÇÃO

4.1 Sua empresa utiliza ou já utilizou alguma das ferramentas da qualidade?

4.2 Os processos da sua empresa são mapeados? Caso não sejam há interesse em mapeá-los?

4.3 A ISO 9001 é uma ferramenta de fundamental importância para sua empresa melhorar sua competitividade. Sua empresa já possui essa certificação? Caso sim, relate o que mudou após a sua implantação. Caso não, existem planos para a implantação dessa filosofia em sua empresa?

4.4 A sua empresa conhece a Fundação Nacional da Qualidade? Caso sim, já fez algum curso como o MEG (Modelo de Excelência em Gestão)?

4.5 Existe alguma mensuração em relação a qualidade percebida pelo cliente no tocante ao seu produto/serviço ofertado? Caso sim, como é feita essa mensuração e comente se surtiu algum efeito na gestão do seu negócio.

5 AVALIAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

5.1 De que forma a empresa usa a Tecnologia da Informação (TI);

5.2 Poderia a TI ser mais bem utilizada? De que forma a empresa poderia melhorar o uso da tecnologia da informação?

5.3 Os equipamentos tecnológicos usados são adequados às necessidades atuais da empresa?

5.4 Os softwares usados atualmente na empresa são os mais adequados ou poderiam ser substituídos para melhorar o rendimento ou a economia;

5.5 Que recomendações seriam interessantes para o uso da tecnologia da informação mais eficiente na empresa;

5.6 Qual investimento deveria ser feito em Tecnologia da Informação pela organização atualmente e com que objetivo?

5.7 Qual o tipo de sistema de informação usado pela organização e quais suas principais características;

5.8 Qual o papel dos sistemas de informação na organização, considerando os diversos níveis organizacionais;

5.9 Os sistemas em uso foram desenvolvidos pela própria empresa, comprados já prontos (packages) ou desenvolvidos por terceiros para atender às necessidades da empresa?

5.10 O uso dos sistemas de informação contribuíram para a geração de vantagem competitiva diante da concorrência? De que forma?

6 GESTÃO RESPONSÁVEL PARA A SUSTENTABILIDADE

6.1 Qual a percepção da empresa sobre responsabilidade social?

6.2 Qual a percepção de sustentabilidade da empresa?

6.3 Quais são as ações voltadas para uma gestão responsável desenvolvida pela empresa?

6.4 Dentre os indicadores Ethos quais os indicadores estão mais presentes na gestão da empresa? Em quais ações?