

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE

Vivianne Cardoso da Silva

Endomarketing focado no uso racional dos recursos.
Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do
Norte.

Endomarketing focado no uso racional dos recursos.
Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do
Norte.

Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do
Norte.

Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do
Norte.

Natal – RN

2016

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE

Vivianne Cardoso da Silva

Endomarketing focado no uso racional dos recursos.

Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do

Endomarketing focado no uso racional dos recursos.

**Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do
Norte.**

Este trabalho de Artigo apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso
II foi julgado adequado e aprovado pela banca examinadora.

Conceito Final:

Aprovado em _____ de _____ de _____

Artigo apresentado à disciplina de Trabalho
de Conclusão de Curso II, proposto como
requisito para a obtenção do título de Bacharel
em Administração.

Prof^o Msc. F. **Orientador:** Msc. Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti

Orientador:

Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti

Prof^o Msc. Adriano Marcelo dos Santos

Membro Examinador:

Adriano Marcelo dos Santos

Prof^o Msc. Natal – RN

2016

Vivianne Cardoso da Silva

INTRODUÇÃO

PROBLEMA

Endomarketing focado no uso racional dos recursos.

OBJETIVOS

Estudo de Caso no Ministério da Saúde – Núcleo Estadual do Rio Grande do Norte.

REVISÃO DE LITERATURA

METODOLOGIA

Este projeto de Artigo apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso II foi julgado adequado e aprovado pela banca examinadora.

REFERÊNCIAS

Conceito Final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Flávio Emílio M. Cavalcanti

Profº Msc. Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti

Orientador

Adriano Macêdo dos Santos

Profº Msc. Adriano Macêdo dos Santos

Membro Examinador

Marcelo Santos Arcanjo

Profº Msc. Marcelo Santos Arcanjo

Membro Examinador

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
PROBLEMA	9
OBJETIVOS	10
JUSTIFICATIVA	10
REVISÃO DE LITERATURA	11
METODOLOGIA	14
CONCLUSÃO	15
REFERÊNCIAS	17

RESUMO

Diante da crise econômica vivida pelo Brasil, muitas organizações reconhecem a necessidade de mudanças internas para inibir possíveis danos ao patrimônio da empresa. Essa realidade afeta diretamente ao Ministério da Saúde por ser órgão federal, diante disso surge a oportunidade de produzir o artigo acerca desse tema. O artigo empenha-se em encontrar soluções para reduzir o excesso de desperdícios sem prejudicar o desempenho habitual dos servidores e sem deixar de contribuir com a preservação do meio ambiente. A partir desse problema, o artigo traz algumas propostas com a finalidade de economia de materiais e o uso mais adequado dos mesmos, como forma de redução de custos para a organização. O ambiente de estudo foi o núcleo estadual do Ministério da Saúde que atende a todos os municípios do estado do Rio Grande do Norte e devido a isso tem uma rotatividade muito alta de processos diversos. O estudo foi desenvolvido a partir de diálogos e observação direta, o que contribui satisfatoriamente para a veracidade dos fatos, o objetivo do artigo é propor a redução de custos buscando contribuir e intervir, tendo em vista que o núcleo está com a verba limitada.

LISTA DE REFERÊNCIAS ABSTRACT

In the face of the economic crisis experienced by Brazil, many organizations recognize the need for internal changes to inhibit possible damages to the company's assets. This reality directly affects the Ministry of Health because it is a federal agency, and the opportunity arises to produce the article about this topic. The article strives to find solutions to reduce excess waste without harming the usual performance of servers and while contributing to the preservation of the environment. From this problem, the article brings some proposals for the purpose of saving materials and the most appropriate use of them, as a way of reducing costs for the organization. The study environment was the state nucleus of the Ministry of Health that serves all municipalities in the state of Rio Grande do Norte and due to this has a very high turnover of various processes. The study was developed from dialogues and direct observation, which contributes satisfactorily to the truth of the facts, the objective of the article is to propose the reduction of costs seeking to contribute and intervene, considering that the nucleus is limited.

NEMS/RN – Núcleo Estadual do Ministério da Saúde do Rio Grande do Norte

SEGAD – Serviço de gestão Administrativa

SEAUD – Serviço de Auditoria

SFCT – Seção de Fomento e Cooperação Técnica

DICON – Divisão de Convênios

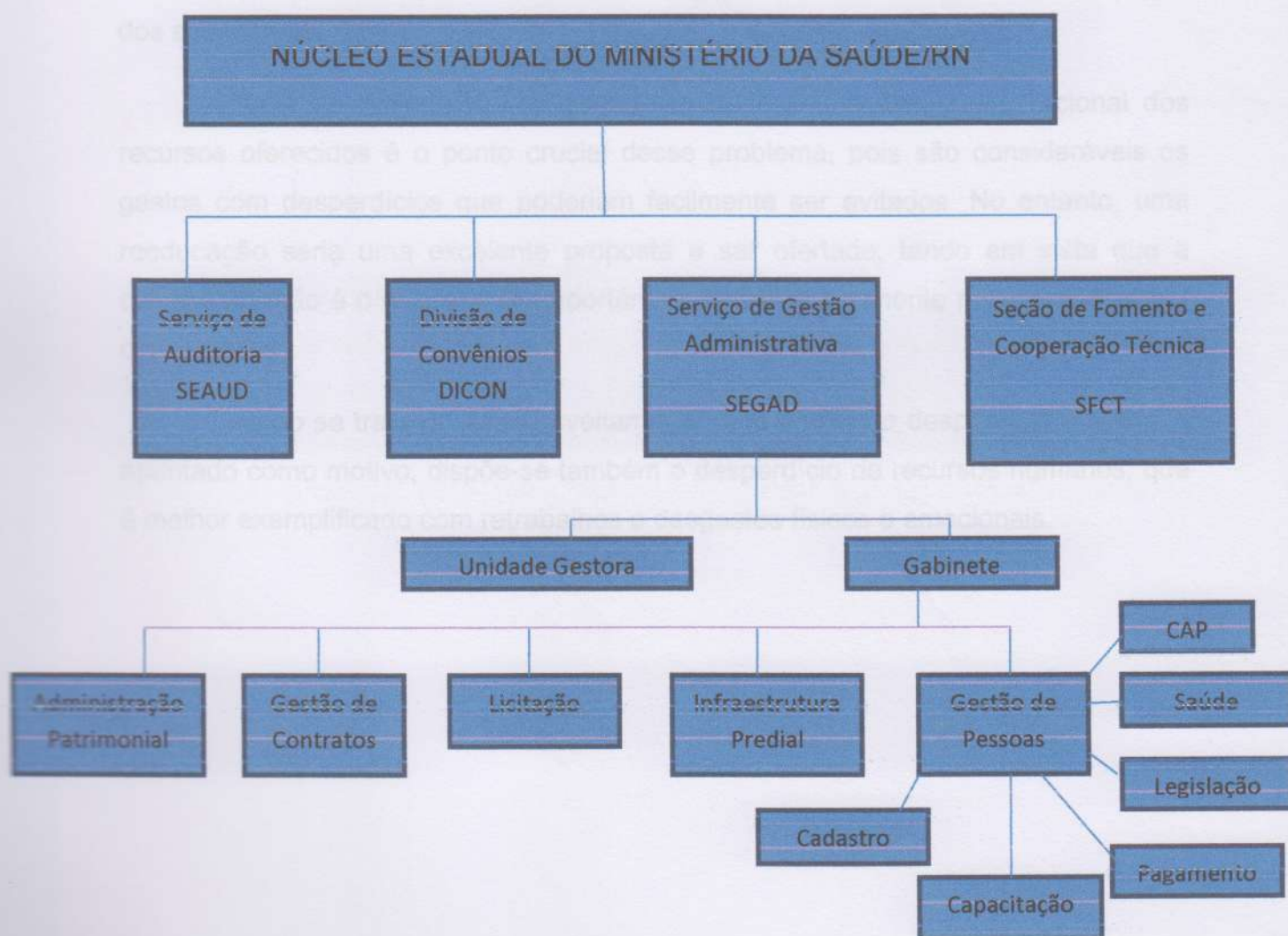
CAP – Central de Apoio Protocolo



1. INTRODUÇÃO

O local escolhido para ser trabalhado o tema do projeto foi o NEMS – Núcleo Estadual do Ministério da Saúde do Rio grande do Norte, o órgão público vem sendo afetado pela crise, como a maioria das organizações do Brasil, e recentemente teve a verba reduzida e limitada, portanto precisa reexaminar os gastos e decidir melhor onde irá gastar.

O núcleo por ser uma organização de serviços públicos mais especificamente no setor administrativo do Ministério da Saúde do Rio Grande do Norte atende a todos os municípios do estado. O núcleo é dividido em vários setores a fim de cumprir as solicitações processuais, porém o estudo foi realizado e aprofundado no setor de Serviço de Gestão Administrativa - SEGAD. O organograma está representado abaixo como mostra na figura 1 a divisão do NEMS/RN.



É apropriado que organizações tenham um método de mapeamento de atividades, onde fiquem claras as metas e os objetivos almejados, afinal, é necessário planejamento para obter-se eficácia no uso racional dos recursos tanto materiais como humanos. Principalmente em organizações com muitos setores diversos.

1.2.3 Objetivos Específicos

1.1 Problema

Em tempos de crise, é notória a busca acentuada pela redução de custos, em organizações públicas não é diferente, porém não é possível a redução de funcionários, devido à forma de ingresso na organização ser através de concursos públicos. Sendo necessário reduzir custos em outros segmentos.

O problema parte do seguinte: como racionalizar o uso dos materiais a fim de reduzir os gastos da organização? Infere-se que isso aumentará a funcionalidade dos servidores?.

A falta de orientação aos servidores do núcleo sobre o uso racional dos recursos oferecidos é o ponto crucial desse problema, pois são consideráveis os gastos com desperdícios que poderiam facilmente ser evitados. No entanto, uma reeducação seria uma excelente proposta a ser ofertada, tendo em vista que a conscientização é o passo mais importante e que provavelmente mais beneficiará a organização.

Quando se trata de desaproveitamento, não apenas o desperdício material é apontado como motivo, dispõe-se também o desperdício de recursos humanos, que é melhor exemplificado com retrabalhos e desgastes físicos e emocionais.

1.2 Objetivo

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral é identificar e propor medidas voltadas a racionalização do uso de recursos materiais, buscando conter os gastos de forma que não prejudique o desempenho dos servidores.

1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos do artigo é gerar propostas ao NEMS, como por exemplo, desenvolver atividades e ministrar palestras para conscientizar os servidores do órgão em relação ao desperdício de materiais que poderiam ser usado em menor quantidade ou evitar o uso de certos objetos. Propor uma estrutura de orientação e mapeamento onde facilite não só o entendimento, mas também a aplicação da proposta, buscando a maneira mais adequada de utilização dos recursos.

1.3 Justificativa

A chefia do setor de Recursos humanos do núcleo estadual do ministério da Saúde cedeu os dados para pesquisa e desenvolvimento do estudo e comprova a necessidade de elaboração do endomarketing, visando à benfeitoria nos setores e o progresso no controle de gastos. É notório o prestígio quanto à importância do referido artigo para a organização acima citada, como também para a comunidade acadêmica, tendo em vista que o controle de gastos é indispensável à todas as organizações.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Endomarketing

O Marketing interno, termo inicialmente proposto por Kotler (1997), declara que *o treinamento corporativo e a motivação dos funcionários é fundamental para um bom atendimento aos consumidores*. Enquanto o estudioso Saul Bekin (1995) difundiu o tema Endomarketing, como a parte não visível do marketing.

Endomarketing pode ser entendido como o Marketing voltado para as ações dentro da empresa, também conhecido como Marketing Interno. Vale ressaltar que para o endomarketing o colaborador é seu target e denominado de público interno. Para alguns esta ferramenta pode ser aliada a gestão estratégica do Departamento de Recursos Humanos, pois seu papel é de fundamental importância ao público interno, que são os colaboradores, cujo objetivo principal é justamente integrar as relações entre a empresa e seus funcionários, por meio de uma comunicação uniforme e que compartilhe com todos a cultura da empresa.

O endomarketing existe com a função de orientar o público interno e nesse caso, mostrar a importância que essas atitudes de moderação trarão tanto para a organização quanto para o meio ambiente. Portanto é fundamental que seja desenvolvido um contato entre os colaboradores para divulgar o que se almeja e obter trocas de informações por todas as partes.

Se imaginarmos que as organizações são aglomerações humanas, com interesses comuns e também divergentes, eis a complexidade que reveste a administração de pessoas e o consequente direcionamento do endomarketing para a obtenção dos resultados esperados. (SORIO,2013)

O papel do endomarketing é ter uma comunicação diária que vai além da divulgação, é também ter um *feedback* dos colaboradores, a fim de tecer laços de confiança e companheirismo que aumentam a estima de ambas as partes.

2.2 RACIONALIZAÇÃO

Quando se comenta sobre racionalização ou uso racional, refere-se a utilização de maneira consciente de determinado objeto, produto, material, ou seja, evitando desperdício e mal-uso.

A filosofia considera que a razão opera seguindo certos princípios que ela própria estabelece e que estão em concordância com a própria realidade, mesmo quando os empregamos sem conhecê-los explicitamente.

A racionalização está ligada a razão, como é citado por Ana Karolina Alves Capel (2010) autora do blog Filosofia, pois tudo tem uma razão para existir.

O estudo para tentar entender como funciona a racionalização é um processo contínuo, como Marx Weber (1950) afirma, *O processo de racionalização está relacionado com as mudanças estruturais, culturais e sociais que as sociedades modernas passaram no decorrer do tempo*. Portanto, a conscientização não surge de forma espontânea, é necessária orientação para compreender tais métodos e o hábito de por em prática o que se estudou.

2.3 RECURSOS MATERIAIS

A compreensão de recursos materiais se dá por bens tangíveis, ou seja, que se pode tocar, nesse caso os principais materiais é papeis, impressoras, ar-condicionados, computadores, copos descartáveis. Como é citado no site Conceito.de, *os recursos materiais são os meios físicos e concretos que ajudam a conseguir um objetivo, e realmente ajudam a conseguir o objetivo, porém deve ser usado de maneira correta afim de evitar desperdícios e gastos excessivos que são desnecessários e acabam por depreciar a organização com seus altos custos e má aplicação.*

3. METODOLOGIA

O projeto inicialmente foi desenvolvido no setor de RH do núcleo estadual do Ministério da saúde, por ser o setor que tem maior demanda processual. No entanto, foi estudado possíveis maneiras de reduzir custos supérfluos, portanto, caracterizando-se como pesquisa aplicada, tomando como escusa que uma pesquisa aplicada tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicações práticas, voltados à solução de problemas específicos.

Devido à abordagem ao problema, a pesquisa é classificada como qualitativa e exploratória

A pesquisa foi embasada inicialmente no setor de recursos humanos onde há uma concentração maior de processos dos servidores internos e externos do núcleo. Tais processos como aposentadoria, pensão alimentícia, auxílio funeral, auxílio transporte, isenção de imposto de renda, abono permanência, reposição erário, licença prêmio, entre outros tipos de processos existentes; processos esses que utilizam recursos materiais como computadores, folhas de papel ofício e impressoras.

A coleta de dados se deu por via de análise documental, entrevistas com servidores públicos e observação direta, o que favorece a coleta, tendo em vista o que o blog Instituto PHD considera como uma das fases mais importantes no que se refere: *A parte da coleta de dados em uma pesquisa deve ser feita com rigor científico.* Portanto, a observação direta encarrega-se de averiguar as informações para o projeto.

O desenvolvimento do artigo tem como objetivo a análise do conteúdo e o conhecimento mais profundo da organização dos processos, a prática habitual e a classificação de proveitos e falhas, a fim de encontrar melhorias no mecanismo.

4. CONCLUSÃO

Ao debater com um grupo estimado de 4 servidores do NEMS e explicar o objetivo do artigo que busca encontrar falhas e traz propostas sobre economia e como conter desperdícios. Foi ouvido quais projetos seriam possíveis aplicar e mais acolhidos pelos servidores, projetos que seriam fáceis e adaptáveis e trariam resultados visíveis.

Tendo em vista que o núcleo está vivenciando período de crise e corte de verbas, toda mudança positiva será bem vinda, principalmente nessa situação, mas também que possa contribuir futuramente.

Um problema que claramente é o mais preocupante é a quantidade de papel ofício utilizado pelos servidores e que poderiam ser evitados, por exemplo, evitar imprimir informações que já estão salvas em sistema, outro ponto que também é relevante é a impressão frente e verso que diminui a quantidade de folhas impressas. Esse problema tem maior dificuldade para ser resolvido porque envolve a conscientização das pessoas sobre tal, sendo necessária orientação para que desenvolvam uma postura diferente.

Porém, nesse caso o problema dos custos está sendo parcialmente solucionado, dando início a troca de folha de ofício em branco por folhas recicladas pois além da quantidade que é desperdiçada, a folha de ofício branco é mais cara e com a troca que já está sendo posto em prática, já é notável a economia.

Outra proposta que seria muito benéfica, é a redução de copos descartáveis, pois são gastos em média 2 (dois) pacotes de copos por semana em cada setor e o núcleo possui 6 andares, o que totaliza 48 (quarenta e oito) pacotes de copos descartáveis mensalmente. É perceptível que a redução teria impacto nos gastos anuais.

Nessa proposta cabe aos gestores estimular que os servidores levem um copo ou caneca para uso próprio quando for consumir água ou café, e até mesmo lançar uma campanha incentivar a adoção do copo e a conscientização com relação à redução desse consumo de descartáveis. A proposta não seria abolir os

descartáveis, pois a frequência que servidores lotados em outras organizações comparecem ao núcleo é alta e é necessário colocar a disposição os descartáveis. Porém, com o uso somente à visitantes, já reduziria consideravelmente os gastos com esse produto e os benefícios impactam também o meio ambiente.

Inicialmente essas duas propostas seriam as mais acessíveis, pois se tratam de objetos e no caso dos descartáveis não interfere tanto na rotina do servidor. Uma ideia também possível e que já é utilizada em algumas organizações é a questão das luzes acesas.

As luzes na maioria das vezes são acesas no início da manhã que é o período mais ensolarado do dia, na proposta de redução da conta de energia, as luzes dariam lugar ao sol pela manhã e seriam acesas somente nos períodos da tarde e noite. Sendo necessário somente abrir as cortinas para a luz natural adentrar o lugar.

O núcleo está situado na capital do RN, Natal é uma cidade litorânea e o clima é bastante quente, o que seria desconfortável desligar os aparelhos ar-condicionados. Portanto, esse é um custo necessário para o bem-estar dos servidores que ali se encontram diariamente.

Por fim, essas foram as propostas discutidas e mais relevantes ao artigo, o que preconiza o quanto é necessário a gestão de controle de gastos para uma eficiente administração e também a importância da participação dos colaboradores nas tomadas de decisões.

REFERÊNCIAS

OLIVEIRA, Rafael Rez. Marketing de Conteúdo. 2013.

SORIO, Washington. Artigo 2. 2013.

Portal Administração. 2014.

OLIVEIRA, Thiago. Administração Pop, blogspot. 2011.

MENDES, Regina Stela Almeida Dias, Endomarketing como ferramenta de comunicação com o público interno. 2014.

CAPEL, Ana Karolina Alves. Aprendendo filosofia, blogspot. 2010.

Endeavor Brasil.2015.

Mundo Educação.2014.

Blog Instituto Phd. 2015.

THIRY-CHERQUES, Hermano Roberto, Max Weber: o processo de racionalização e o desencantamento do trabalho nas organizações contemporâneas, Artigo, 2009.

TCC 5