

**UNifeob**

PROJETO  
INTEGRADO

2019

ESCOLA DE  
NEGÓCIOS

**UNIFEOB**

**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS**

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

**SUSTENTABILIDADE**

**USK Callan Method**

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**SETEMBRO 2019**

**UNIFEOB**

**Centro Universitário da Fundação de Ensino Octávio Bastos**

**ESCOLA DE NEGÓCIOS**

**CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

**PROJETO INTERDISCIPLINAR**

**SUSTENTABILIDADE**

**USK Callan Method**

**MÓDULO DE CENÁRIOS ORGANIZACIONAIS**

Desenvolvimento Sustentável – Prof. Celso Antunes de A. Filho

Comportamento Humano nas Organizações – Prof. Márcio A Menardi

Comunicação e Expressão – Prof. Marcelo A. Correia da Silva

Ética e Sociedade – Prof. Mateus Amoedo Zani

Metodologia Científica e Projetos – Prof. Leonor Cristina Bueno

**Alunos:**

Ana Flavia Gomes Gonçalves, RA: 19000107

César Augusto Boletta, RA: 19000096

Isabela Benetti da Fonseca, RA:19000016

Letícia de Paiva Verginio, RA: 19000261

Nathara Rafaela da Silva Muniz, RA 19000106

**SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP**

**NOVEMBRO 2019**

# SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
2 55	
3 66	
3.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	6
3.1.1 BALANÇO SOCIAL DA EMPRESA	6
3.2 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES	9
3.2.1 ROTEIRO DE ENTREVISTAS	10
3.2.2 CONCLUSÃO DAS ENTREVISTAS	19
3.3 ÉTICA E SOCIEDADE	20
3.3.1 EDUCAÇÃO E ANALFABETISMO	20
3.3.2 SUSTENTABILIDADE EM POÇOS DE CALDAS	21
4 CONCLUSÃO	22
REFERÊNCIAS	23

## **1 INTRODUÇÃO**

O objetivo do nosso projeto integrado é analisar a sustentabilidade de uma empresa, e mostrar isso através de pesquisas que faremos dentro da empresa para entendermos suas atividades sociais e ambientais, o comportamento humano, e analisaremos também a sociedade ao seu redor em geral. A empresa escolhida para o trabalho foi a USK Callan Method, na qual sua principal atividade é o ensino da língua inglesa.

Na unidade de estudo Desenvolvimento Sustentável, analisamos o que é balanço social, e será demonstrado o balanço social da empresa, que são suas responsabilidades ambientais e sociais, o código de ética da empresa, e a posição da empresa para com seus funcionários, em relação aos direitos e deveres de ambos.

Em Comportamento Humano nas Organizações, aprendemos em sala de aula a observar o comportamento das pessoas em cada cargo exercido dentro da empresa, em um modo geral gestores e funcionários. E para melhor avaliarmos esses comportamentos realizaremos entrevistas com alguns funcionários e gestores da empresa, com perguntas formuladas em sala de aula com ajuda e os ensinamentos do professor, e assim podendo chegar a uma conclusão de como é o relacionamento interpessoal dentro da empresa, e como os funcionários reagem às decisões tomadas por seus gestores.

Aprendemos também na unidade Ética e Sociedade, a pesquisar sobre a sustentabilidade nos municípios. E fomos instruídos a pesquisar sobre a cidade onde está situada a empresa em questão, no caso Poços de Caldas, portanto foi elaborado um levantamento dos valores de educação e analfabetismo, residências com energia elétrica, água encanada, coleta de lixo e empregos com carteira registrada, em relação aos resultados do Brasil, assim como a comparação da situação de Poços de Caldas em relação ao país.

## **2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA**

A empresa na qual estamos realizando a pesquisa, tem como razão social USK Institut de Língua Inglesa LTDA, na qual é inscrita no CNPJ de número 34.037.681/0001-

37, localizada na Avenida David Benedito Ottoni, nº 278, no bairro Jardim dos Estados, Poços de Caldas MG, Brasil.

A principal atividade que a empresa USK Callan exerce é o ensino de idiomas, e esse é o CNAE – 8593-7/00.

USK Callan pode ensinar a língua inglesa em um quarto do tempo necessário em qualquer outro método do mercado.

O método é adequado a estudantes de todas as nacionalidades e idades. Não necessita de livros adicionais nem de qualquer equipamento (nem mesmo uma lousa), e podendo ser usado em aulas de escolas particulares, escolas públicas e universidades. Os alunos também podem usar os livros para praticar uns com os outros quando não estiverem na escola.

Eles têm parceria com algumas empresas nas quais podem receber até 50% de desconto para seus colaboradores e familiares de primeiro grau, as principais são: Danone, Bourbon, Puc Minas, Unilever, Alcoa, Flytour, entre outras.

Os principais concorrentes da USK Callan são outras instituições de ensino da língua inglesa, como Wizard, CNA, KNN, UP Time, CCAA, etc.

## **2 PROJETO INTERDISCIPLINAR**

### **3.1 DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Dentro da unidade de estudo Desenvolvimento Sustentável existe o balanço social, que é a demonstração das atividades de uma entidade com a sociedade diretamente relacionada, com o objetivo de divulgar sua gestão econômico-social, apresentando resultados de suas responsabilidades sociais.

#### **3.1.1 BALANÇO SOCIAL DA EMPRESA**

##### **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL:**

São atitudes, individuais ou empresariais, o objetivo é o desenvolvimento sustentável do planeta. Essas atitudes devem levar em conta o crescimento econômico ajustado à proteção do meio ambiente na atualidade e para as gerações futuras, garantindo a sustentabilidade.

(Atitudes da empresa USK)

- Não é usado lousa;
- Os papeis usados, sendo reutilizados como rascunho;
- É utilizado um aplicativo para não ser usados livros;
- Não necessita caderno, tendo as tarefas online e práticas;
- Cada funcionário tem seu próprio copo de louça, não sendo utilizados os descartáveis;

## **RESPONSABILIDADE SOCIAL:**

A empresa com responsabilidade social quer e procura alcançar o bem-estar de todos, tanto o dos colaboradores, quanto o das pessoas que contratam seus produtos ou serviços. Essas ações e comportamentos são voluntários, tem que partir da empresa sem nenhum tipo de interesse associado a não ser o objetivo de um impacto positivo a todos.

(Existentes na Empresa USK):

- Salários;
- FGTS;
- Férias;
- 13º Salário;

## **CÓDIGO DE ÉTICA:**

É um documento destinado a expor os princípios e a missão de uma determinada profissão ou empresa. O objetivo do conteúdo é atender às necessidades que aquela tal categoria serve e representa.

(Existentes na USK)

- A empresa prioriza seus clientes;
- A empresa é leal ao que mostra;
- Proteger interesses públicos e de profissionais que contribuem para organização;
- Facilitar o desenvolvimento da competitividade saudável entre os concorrentes;

#### **PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA:**

Uma forma de buscar melhorias aos funcionários, para motivação e uma melhor rendimento dentro da área atuada.

(Existentes na USK)

- Os funcionários podem fazer o próprio curso de inglês da USK sem nenhum custo;
- Os funcionários se sentem seguros dentro da empresa, pois não é recebido nenhum tipo de dinheiro dentro da escola, somente cartão e boleto;
- Há reconhecimento pelo trabalho exercido;

#### **RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS:**

Público interno: Professores de Poços de Caldas; 4 demissões, 8 admissões.

01/2019=12    10/2019=16

Administrativo de Poços de Caldas: 1 demissão, 4 admissões.

01/2019=3    10/2019=5

Clientes: 42 trancamentos, 70 matriculas novas



01/2019=249 10/2019=361

Comunidade: Sempre há promoções nas quais cabem no bolso de todos os interessados a estudar na USK. Valores desde 99.99 reais a mensalidade. Com horários flexíveis, para que todos que tem um interesse consigam participar.

### **FUTURO DOS RELATÓRIOS:**

Metodologia	Callan
	Sem dependência do governo
Escolha dos temas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestores da empresa: 2 José Junior Thiago Costa</li> <li>• Funcionários:</li> <li>• Fornecedores: 1</li> <li>• Clientes: Todos os alunos</li> <li>• Sindicatos: 1 Sindicato do Comércio</li> <li>• Comunidade: Todos interessados no ensino da língua Inglesa</li> </ul>
Formatos	Versão eletrônica: Spont
Validação	Auditoria interna.
Avaliação do nível de leitura	Elementar confirmada pela empresa.
Funções do relatório	Ferramental, Educacional, Institucional.
Formas e Conteúdos	<p>Seguir o método utilizado, independentemente de qualquer aluno.</p> <p>Pratica do idioma, somente o Inglês dentro da sala de aula.</p>

### **3.2 COMPORTAMENTO HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES**

Nesta unidade de estudo, vamos apresentar um diagnostico organizacional sobre como ocorre o comportamento humano entre os funcionários da empresa USK Callan. Ao qual realizamos entrevistas com seis funcionários da empresa, sendo eles dois da área da gerência, e quatro colaboradoras, duas professoras, uma estagiária e uma recepcionista.

Iniciaremos com uma apresentação sobre o que é Comportamento Organizacional, que é um estudo sobre a maneira que as pessoas agem e se portam dentro da empresa, e no conceito estudado na matéria de comportamento humano nas organizações como a sustentabilidade se relaciona no âmbito organizacional, mas não somente referente à natureza, mas sim também a sustentabilidade dentro da empresa entre os funcionários e clientes da mesma, no clima organizacional, aos tipos de papéis desenvolvidos, as relações interpessoais, o planejamento da empresa, a resolução de problemas, a comunicação, entre outros.

Em sua estrutura organizacional os funcionários da USK Callan têm cada um o seu próprio cargo para exercer dentro da empresa e todos eles sabem como desempenhar o mesmo e quando há alguma dúvida ou insegurança de como agir referente a situação do momento eles recorrem aos seus superiores para obterem ajuda de como agir naquele momento em específico.

A empresa com a qual foi realizada a pesquisa não segue um padrão específico de organograma dentro da empresa, embora haja dois diretores que são os fundadores da empresa, depois vem uma hierarquia entre os gerentes da mesma, e após isso os coordenadores, os professores e a parte administrativa, mas eles sempre tentam manter uma relação horizontal com todos, porque embora cada um tenha a sua função a ser exercida dentro de seu próprio cargo um precisa da colaboração do outro para um bom trabalho dentro da organização.

O ambiente externo da escola tem uma influência principal nos alunos, pois é um ambiente mais sério, profissional e que passa confiança para os mesmos, que o que for ensinado na escola será feito com qualidade e responsabilidade pelos professores.

### **3.2.1 ROTEIRO DE ENTREVISTAS**

#### **1- Tipos de papéis:**

**Gestor: Quais as atitudes da empresa diante do erro de um funcionário?**

**Jean (Gerente):** A gente conversa. Procura entender o porquê o erro aconteceu, se foi falta de conhecimento, se foi uma falta de atenção, se o funcionário tava ocupado fazendo outra coisa e surgiu aquela tarefa pra fazer na hora, às vezes é uma questão de atendimento, as meninas estão ocupadas, às vezes com algum contrato ou com organização desse setor aparece um atendimento, telefonema, principalmente os colaboradores que desenvolvem várias atividades dentro do cargo que eles tem, a gente tem essa preocupação

de entender o que aconteceu pra ocasionar aquele erro, se foi uma falta de treinamento e oferecer uma assistência.

**Gabriel (Coordenador):** Olha, isso varia de acordo com cada situação, mas em geral, normalmente a gente tenta trabalhar por meio de treinamento. Sempre dando conselho para tentar solucionar cada problema, cada situação.

**Funcionário: Você concorda com a punição que recebe diante de seus erros?**

**Mariana (Professora):** Nem sempre.

**Thalya (Estagiaria):** Concordo, mas eu não considero uma punição, e sim, mais um aconselhamento para que a gente possa fazer a tarefa da melhor forma possível.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Concordo com as punições, pois são justas e necessárias na maioria das vezes.

**Corine (Recepcionista):** Sim, eu concordo. Pois geralmente, é na base da conversa. Nós conversamos, eu e os responsáveis pela empresa sobre os erros cometidos e o que podemos fazer para melhorar.

## **2- Relações Interpessoais:**

**Gestor: Na empresa há problemas de conversas que interferem no desempenho da função?**

**Thalya (Estagiaria):** Não... porque todo mundo sabe o momento certo de conversar e o momento de trabalhar.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Na empresa há conversas, porém nada que atrapalhe nosso desempenho em sala de aula. Tentamos ser super profissionais.

**Corine (Recepcionista):** Bom, geralmente não. Pois nós tentamos manter a melhor conversa possível, a melhor comunicação, para que não ocorra interferência na função do outro. Quando ocorre, nós tentamos resolver o mais rápido possível.

**Funcionário: Quantos funcionários existem na empresa? E você sabe o nome de quantos?**

**Jean (Gerente):** Temos dezoito funcionários entrando mais um, dezenove e eu sei o nome de todos. Quer que eu fale? Risos.

**Gabriel (Coordenador):** Se eu não me engano, na empresa como um todo já existem aproximadamente 100 (cem) funcionários. E eu imagino que eu devo conhecer na faixa de 60% (sessenta) do pessoal.

## **3- Padrões de relacionamento:**

**Gestor: Você contrataria uma pessoa competitiva?**

**Jean (Gerente):** Pessoas competitivas funcionam em determinadas tarefas, em determinadas funções, pra uma área de vendas por um exemplo uma pessoa competitiva seria um perfil interessante para se trabalhar.

**Gabriel (Coordenador):** Isso depende de quanto competitiva seja a pessoa, porque a competitividade é algo legal, algo saudável, quando não é extremo.

**Funcionário: Na empresa você ou outra pessoa já foi prejudicada pela competitividade?**

**Mariana (Professora):** Sim.

**Thalya (Estagiaria):** Não, porque todos nós trabalhamos unidos. Porque a gente sabe que se não trabalharmos unidos, a empresa não cresce, e se a empresa não crescer, é ruim para a gente mesmo.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Nunca fui prejudicada por competitividade.

**Corine (Recepcionista):** Não, nunca ocorreu, pois a gente lida muito como colegas de trabalho, somos muito amigos. Um ajuda o outro, então a gente não tem essa competitividade, então, um ajuda o outro a melhorar sem que um passe por cima da autoridade do outro.

#### **4- Relações Inter grupais:**

**Gestor: Como é o organograma da empresa?**

**Jean (Gerente):** O organograma da empresa tem o diretor executivo, diretor pedagógico que são os fundadores da empresa, depois a gente tem uma hierarquia da gerencia, depois os coordenadores, teachers, os professores e a parte administrativa. Mas a gente sempre procura manter uma relação bem horizontal com todo mundo, por que na verdade existem funções a serem desempenhadas dentro desses cargos. O gerente tem uma função diferente do professor, o professor vai ter uma função diferente do administrativo, mas todo mundo tem que colaborar uns com os outros, todos tem que trabalhar junto, então por isso mantermos uma relação horizontal que é mais saudável, fica para as funções de liderança guiar o restante da equipe na melhor maneira possível dentro dos trabalhos a serem desenvolvidos.

**Gabriel (Coordenador):** A empresa é dividida da seguinte maneira, tem os donos (os proprietários), o nosso diretor, o gerente, os coordenadores e os professores.

**Funcionário:** Em momentos de incerteza a quem você recorre?

**Mariana (Professora):** Ao supervisor.

**Thalya (Estagiaria):** Ao coordenador.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Nos momentos de incerteza recorro aos meus superiores.

**Corine (Recepcionista):** Geralmente aos meus superiores, meus coordenadores ou gerente da escola. E eles estão sempre disposto a ajudar em qualquer ocasião.

#### **5- Padrões de comunicação:**

##### **Gestor: Como você passa as informações necessárias?**

**Jean (Gerente):** De varias maneiras, a gente tem nosso grupo no WhatsApp, por exemplo, nós temos reuniões semanais, e dessa forma a gente se comunica. É muito importante, uma coisa que a gente sempre bate na tecla, de manter todo mundo na mesma página, todo mundo falando a mesma língua, todo mundo com as mesmas informações, pra que igual a gente falou antes, a relação horizontal, esse trabalho em equipe aconteça de uma maneira bem uniforme e homogenia, e que tudo funcione, às vezes aconteci de alguns erros de comunicação que faz parte do processo, nada de impossível de ser corrigido.

**Gabriel (Coordenador):** Normalmente, pelo WhatsApp. Pois, é mais simples, rápido e fica comprovado de que falamos sobre. Mas toda sexta feira fazemos reuniões sobre o que aconteceu na semana, e já passamos as informações necessárias.

##### **Funcionário: Como a informação chega até você?**

**Talya (Estagiaria):** A gente tem um grupo no WhatsApp, onde todas as informações importantes são passadas lá, para que assim, fique mais fácil a comunicação de todos os funcionários na empresa.

**Mariana (Professora):** Pelo supervisor.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** A informação chega de varias maneiras, mas quase sempre através dos grupos de WhatsApp.

**Corine (Recepcionista):** Geralmente, por base de reuniões, por via de grupos, de administração, conversas pessoalmente ou por telefone.

#### **6- Canais de comunicação:**

**Gestor: Qual o tempo necessário para que a informação chegue à empresa como um todo?**

**Jean (Gerente):** É muito rápido, assim que a gente tem uma informação pronta, estruturada, que está tudo bem elaborado, essa informação já é dividida com todo mundo, ai as missões, os trabalhos são direcionados de acordo com a função de cada um.

**Gabriel (Coordenador):** Isso também depende de cada situação, mas normalmente como a nossa comunicação é por meio de mídia social, por exemplo, o WhatsApp, é questão de segundos até que a empresa toda fique sabendo.

**Funcionário: Existem muitos boatos dentro da empresa?**

**Talya (Recepcionista):** Não, nenhum.

**Mariana (Professora):** Muitos.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Existem boatos, mas não muitos.

**Corine (Recepcionista):** Não. Geralmente isso ocorre bem geralmente. E quando ocorre, tentamos abafar o mais rápido possível, os coordenadores tentam abafar, pois boatos não são legais para a empresa, e a gente tenta resolver isso o mais rápido e formalmente.

## **7- Estilos de liderança:**

**Gestor: Quais os critérios que você utiliza para escolher um encarregado ou um gerente?**

**Jean (gerente):** Tá. Depende das funções que ele vai desenvolver aqui dentro, cada cargo tem exigências mínimas de perfil, de experiências prévias, enfim varia muito, mas é muito interessante que tenha esse espírito de equipe e uma boa comunicação, são coisas muito importantes, e que tenha uma boa relação interpessoal que isso inclusive, faz parte de ter uma boa comunicação e um espírito de equipe, por que a gente lida com pessoas de todos os tipos.

**Gabriel (Coordenador):** Isso... Primeiramente a pessoa tem que ser muito responsável, eu acho que é a base de tudo... a pessoa tem que ser muito responsável e tem que ter força de vontade. Acho que o resto a pessoa consegue aprender com o tempo.

**Funcionário: Quem te motiva a fazer o que precisa ser feito?**

**Mariana (Professora):** O supervisor.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Eu me motivo a fazer o que precisa ser feito. Porém, sempre recebo ajuda dos meus superiores.

**Thalya (Estagiaria):** O coordenador e toda a equipe administrativa. Porque estamos sempre um ajudando o outro.

**Corine (Recepcionista):** Geralmente é a minha coordenadora, que fica comigo as 8hrs (oito) de trabalho, sempre me ajudando e falando o que eu devo fazer, o que eu posso melhorar o que já foi feito, e.... isso aí (risos).

## 8- Processo de tomada de decisões:

**Gestor: Você é surpreendido pela necessidade de tomadas de decisões inesperadas?**

**Jean (Gerente):** Olha, não, às vezes aconteci claro de acontecer alguma coisa que a gente não estava esperando ou a gente tinha outra expectativa e ela não foi atingida, mas nós sempre conseguimos trabalhar o plano B, e quando vamos fazer alguma atividade sempre pensamos nos prós e contra, no que pode acontecer de bom e ruim, o que pode dar certo ou não, e nisso a gente consegui diagnosticar alguns problemas previamente.

**Gabriel (Coordenador):** Sim...sim. Isso acontece de vez em quando. Mas isso varia de situação por situação. A gente tenta sempre manter a calma, dependendo da situação tentar relevar as coisas que acontecem, pra gente tentar manter um ambiente bem tranquilo em um âmbito profissional.

Funcionário: Você faz parte das decisões da empresa?

**Mariana (Professora):** Nem sempre.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Faço parte das decisões pedagógicas. Algumas.

**Thalya (Estagiaria):** Em algumas questões, sim.

**Corine (Recepcionista):** Sim, nas reuniões, nós sentamos e cada um da a sua opinião, que pode ser feito, o que pode ser novo na empresa, a criatividade... então, eles sempre estão dispostos a ouvir nossa opinião e o nosso lado.

## 9- Planejamento:

**Gestor: Quem, e como são definidas as metas a serem alcançadas?**

**Jean (Gerente):** As metas são definidas de acordo com os números que a gente tem durante um ano, durante um período de seis meses, isso também varia de atividade pra atividade, setor por setor. O setor financeiro tem uma meta diferente do setor administrativo de vendas enfim, e das aulas setor pedagógico, tem uma meta diferente do setor de vendas, enfim, atividade diferente, mas as metas são definidas de acordo com as necessidades da escola, de acordo com o que é possível fazer dentro daquele prazo, enfim, muitas coisas são levadas em consideração.

**Gabriel (Coordenador):** Na verdade, a gente não trabalha tanto com metas, e sim, com resultados. Então, a gente busca sempre aumentar a quantidade de alunos na escola, só que, sem definir um número certo de alunos. Porque a gente sabe que isso pode variar por diversos motivos.

Funcionário: Quais as metas que você precisa alcançar dentro da empresa?

**Mariana (Professora):** Não sei de todas.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** No geral a maior meta é formar os alunos com uma educação de qualidade e obter um resultado satisfatório.

**Thalya (Estagiaria):** A gente não tem metas a serem cumpridas. Mas a gente sempre tentar dar o melhor pra alcançar as expectativas da escola.

**Corine (Recepcionista):** Bom, como eu trabalho na recepção, as minhas metas é trazer alunos para a escola. Então cada um estipula uma meta para si mesmo, o que acha que pode estar conseguindo e o que pode estar melhorando toda semana, o que pode estar trazendo, o nosso atendimento... Nossas metas é trazer o maior número de alunos possíveis.

## **10- Resolução de problemas:**

**Gestor: Existem problemas urgentes na empresa?**

**Jean (Gerente):** Problemas urgentes aparecem em momentos muito inoportunos, é uma surpresa na verdade, se a gente tivesse esperando não ia ser uma surpresa, uma urgência, mas não, como eu falei na outra pergunta, às vezes acontece algum erro no processo ou alguma coisa que a gente não tava esperando, a gente tenta corrigir da melhor forma possível, e encontrar outro caminho.

**Gabriel (Coordenador):** Eu acho que toda empresa possui alguns déficits a serem melhorados, mas no momento não vejo nada urgente a ser trabalhado não.

**Funcionário: Quando acontece um problema, quem e como se resolve um problema urgente?**

**Mariana (Professora):** O supervisor.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Quando surge um problema se for possível resolvo sozinha. Porem sempre tenho ajuda dos colegas ou dos superiores.

**Thalya (Estagiaria):** Se for algum problema que não cabe a nós da recepção resolver, a gente passa para a coordenação. Para que eles resolvam.

**Corine (Recepcionista):** É... geralmente novamente, é nossos coordenadores. Nós sentamos no particular e contamos o que esta acontecendo, o nosso problema. O porque daquele problema ter ocorrido, quais são os fatos, e nós tentamos resolver sem que haja severas punições, ou mudanças... enfim.

## **11- Trabalho em equipe:**

**Gestor: Como é realizada as divisões das tarefas?**

**Jean (Gerente):** De acordo com cada função, com cada atividade, com cada cargo.



**Gabriel (Coordenador):** A escola é separada em duas, o setor administrativo e o setor pedagógico de professores. A parte administrativa fica com a parte da capacitação, acompanhamento... e temos a parte do professor que é somente dar aula.

**Funcionário: Diante de uma tarefa quando necessário, vocês são unidos?**

**Mariana (Professora):** Creio que sim.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Sim, somos unidos nas realizações das tarefas.

**Thalya (Estagiaria):** Sim, independente da tarefa. Nós somos unidos.

**Corine (Recepcionista):** Sim, quando um precisa da ajuda do outro, quando temos uma tarefa a ser resolvida, e nós precisamos de uma opinião, de uma informação, nós estamos sempre nos comunicando.

## **12- Clima organizacional:**

**Gestor: Existem, e como são realizados os treinamentos da empresa?**

**Jean (Gerente):** Sim, os treinamentos são frequentes, assim como as reuniões na sexta-feira, a gente separa pra fazer ás reuniões e treinamentos, dentro dessas reuniões a gente identifica as dificuldades de cada um, claro que no dia a dia também, a gente consegui ver que tal pessoa está com dificuldade em usar o sistema da escola, por exemplo, ou tal professor está com dificuldade em aplicar uma lição e a gente consegui trabalhar isso nos treinamentos semanais, após as reuniões ou juntamente com as reuniões.

**Gabriel (Coordenador):** Ah... a parte pedagógica é feito um treinamento toda sexta feira, com os professores, uma certa reciclagem com alguns pontos que precisam ser melhorados para tirar dúvidas dos professores para a gente sempre estar buscando a melhoria. E a parte administrativa a gente marca também reuniões semanais, para que possamos discutir certos assuntos, a tirar certas dúvidas, e sempre também buscar melhorias.

**Funcionários: Como se sente seguro trabalhando na empresa?**

**Mariana (Professora):** Sim.

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Sim, me sinto segura trabalhando aqui.

**Thalya (Estagiaria):** Sim.

**Corine (Recepcionista):** Sim, pois nós não sentimos que estamos trabalhando sozinhos. Nós podemos recorrer a quem precisarmos, então a gente se sente seguro no que estamos fazendo a todo momento.

## **13- Motivação:**

**Gestor: Como é a rotatividade dentro da empresa?**

**Jean (Gerente):** A gente tem uma rotatividade baixa na realidade, os funcionários geralmente ficam bastante aqui com a gente. Demissões aconteceram, tivemos uma demissão apenas em três anos de empresa, e os professores que não estão mais com a gente, a equipe administrativa, que não estão mais com a gente foi por que saíram por conta própria, enfim, foram se dedicar a fazer outras coisas, mas nunca de uma maneira hostil, sempre de uma maneira bem amigável, um acordo em comum, geralmente esse acordo parti da pessoa que está a procura de outro objetivo.

**Gabriel (Coordenador):** Eu não vejo a rotatividade da empresa tão grande, a gente tem uma certa quantidade de professores que estão com a gente desde o início da... desde quando abriu a empresa. Então, eu acho isso muito bacana, pois vai criando um ambiente muito legal com todos, pois já deu uma certa intimidade com todo mundo.

**Funcionário: Seu trabalho é reconhecido dentro da empresa?**

**Mariana (Professora):** Sim...

**Gabrielle (Professora/ Assistente Administrativa):** Sim, meu trabalho é reconhecido dentro da empresa.

**Thalya (Estagiaria):** Sim.

**Corine (Recepcionista):** Sim, quando a gente faz o nosso melhor, quando estamos sempre dispostos a ajudar. Nossos coordenadores sempre olham para a gente com olhar de “Olha, bom trabalho, você fez bem”. Do mesmo jeito que eles ajudam a gente a melhorar os nossos erros, apontam os nossos erros, eles também apontam as nossas ações boas dentro da empresa e o que aquilo está afetando de bom.

**Entrevistados da Empresa Usk Callan:**

Jean (Gerente)

Gabriel (Coordenador)

Mariana (Professora)

Gabrielle (Professora e Assistente Administrativo)

Talya (Estagiaria)

Corine (Recepcionista)

**Entrevistados de cada encontro:**

Letícia de Paiva e Isa Benetti entrevistaram Jean

Ana Flavia entrevistou Mariana

César entrevistou Gabrielle

Nathara entrevistou Gabriel, Thalya e Corine

**Número de encontros e data das entrevistas:**

Dois encontros que foram realizados no dia 19 e 20/09

**3.2.2 CONCLUSÃO DAS ENTREVISTAS**

O ambiente interno da empresa é formado pelos padrões de relacionamentos dentro da mesma, e com as pesquisas que foram realizadas conseguimos definir que o clima organizacional é tranquilo, sem competitividade entre os funcionários, que eles sentem seguros trabalhando lá, e há poucos boatos, isso quando ocorre, pois como uma das entrevistadas respondeu “quando ocorrem eles tentam abafar, pois boatos não são legais para a empresa”.

E ainda dentro do contexto do ambiente interno, o estilo de liderança e a forma de motivação abordada pelos superiores fazem com que os funcionários se sintam importantes para a empresa, pois quando há uma dúvida eles recebem ajuda. Tanto que uma das entrevistadas nos conta também que a sua coordenadora está sempre ajudando e falando o que ela deve fazer e como ela pode melhorar, mas assim como eles apontam os erros para serem melhorados e corrigidos, eles também apontam as boas ações realizadas dentro da organização. E eles se sentem reconhecidos dentro da empresa, e com isso eles têm mais disposição em realizar as suas atividades dentro da mesma. Ou seja, com o estilo de liderança abordado dentro da empresa vemos que o líder realmente se importa com os seus funcionários, e tem uma voz ativa com os mesmos, pois há eficácia no que é feito, e há também relações humanas entre eles, pois ele inspira confiabilidade entre os colaboradores.

Para haver um equilíbrio organizacional há alguns papéis que fazem a diferença no ambiente organizacional, são eles papéis psicológicos que são relacionados a manifestação moral do funcionário.

Depois de realizada uma análise de todas as entrevistas feitas com os funcionários da empresa, vemos que a organização adota um papel flexível referente aos seus subordinados, pois eles sabem como conversar e auxiliar eles no desempenho de sua função, assim tornando o ambiente mais suscetível a um bom desempenho e relacionamento entre eles.

Portanto concluímos que a empresa em um âmbito organizacional tanto para os clientes quanto para os funcionários é um lugar com resultados positivos referente ao que é fornecido, tanto aos colaboradores que exercem as suas atividades dentro empresa e tem o seu trabalho reconhecido, como também aos clientes que por conta de um bom clima

organizacional que é desenvolvido pelos funcionários sentem a diferença no ambiente da empresa.

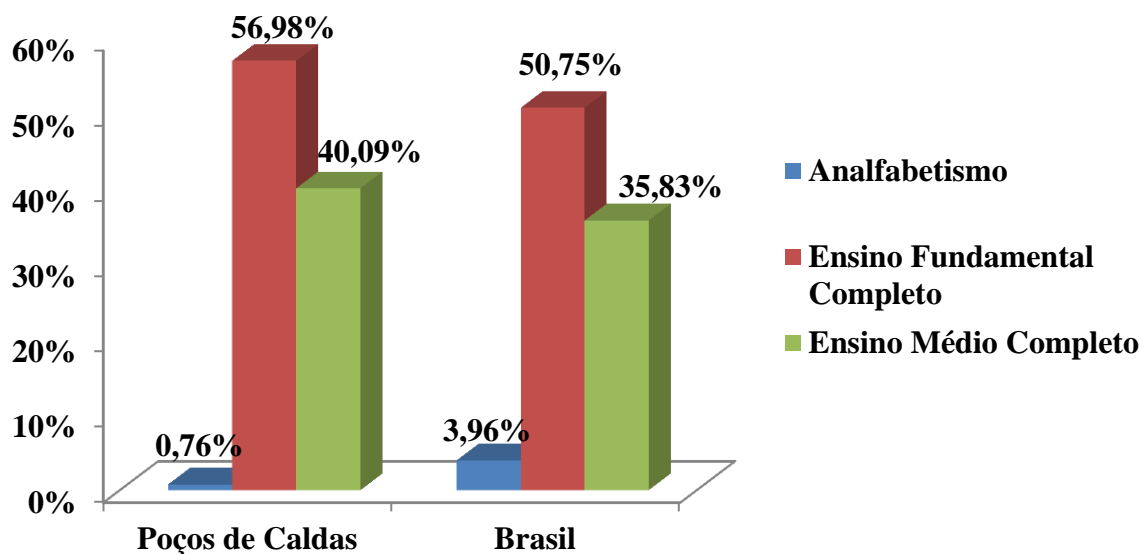
Com isso vemos que o conceito de sustentabilidade organizacional se encaixa na USK Callan, pois os colaboradores têm um bom ambiente de trabalho na empresa, com bons padrões de relacionamento entre si e com os clientes, um ótimo estilo de liderança, motivação, resolução de problemas e planejamento por parte dos superiores, e um bom desempenho em trabalho de equipe, pois todos eles se ajudam quando ocorre algum imprevisto.

### **3.3 ÉTICA E SOCIEDADE**

#### **3.3.1 EDUCAÇÃO E ANALFABETISMO**

A cidade de Poços de Caldas onde está localizada a empresa USK Callan, na qual foi feito um estudo baseado nos ensinos em sala de aula, referente à sustentabilidade, observamos que Poços de Caldas é uma cidade sustentável, sendo assim um bom lugar para se morar, tendo uma educação de nível alto, pois a taxa de analfabetismo está abaixo da média brasileira, já a taxa dos habitantes com ensino fundamental completo e com ensino médio completo está acima da média do Brasil, podemos observar os valores no gráfico abaixo:

## Educação no município de Poços de Caldas e no Brasil

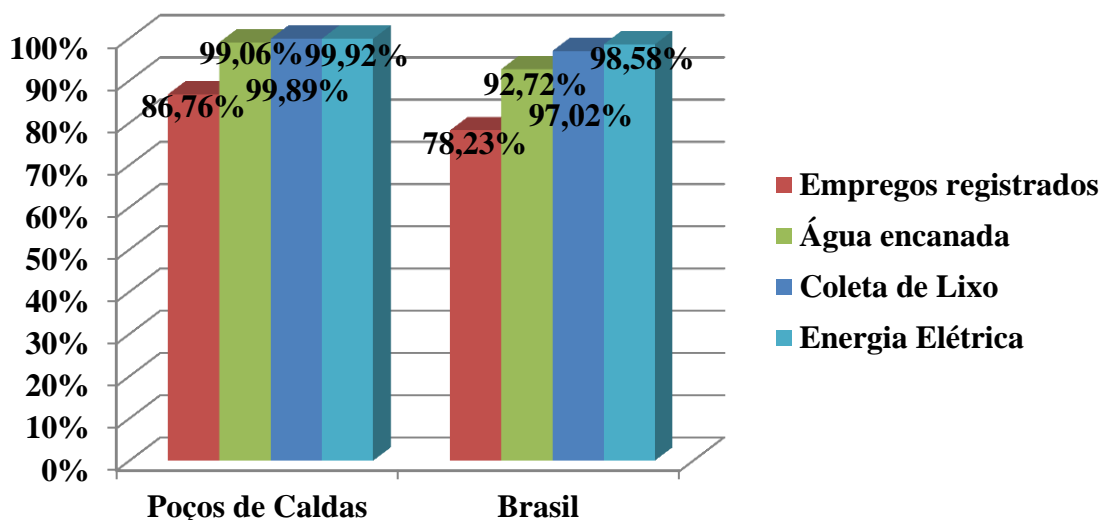


Fonte: Dados tirados do site atlasbrasil.org.br, gráfico elaborado pelos alunos.

### 3.3.2 SUSTENTABILIDADE EM POÇOS DE CALDAS

Observamos também que Poços de Caldas tem uma economia estável, é um município que tem bons números relacionados à média nacional, pesquisamos a porcentagem de empregos com carteira registrada, residências com energia elétrica, água encanada e coleta de lixo. Os valores dos requisitos citados estão representados no gráfico.

## Sustentabilidade de Poços de Caldas em relação ao Brasil



Fonte: Dados tirados do site atlasbrasil.org.br, gráfico elaborado pelos alunos.

## 4 CONCLUSÃO

Após o término das pesquisas, analisamos todos os resultados, e podemos concluir que a empresa USK Callan é totalmente sustentável, e através dos ensinamentos da unidade de estudo Desenvolvimento Sustentável, vimos que a empresa mesmo com poucos requisitos ela contribui para a preservação do meio ambiente, e também cumpre com todas as suas obrigações sociais para com seus colaboradores, proporcionando uma segurança social para seus funcionários, alunos, resumindo-se à toda a sociedade, completando sempre seu cronograma de ensino.

Para entendermos o relacionamento humano dentro da empresa, foram feitas algumas entrevistas com gestores e funcionários, e através dessas entrevistas observamos que todos se relacionam muito bem, ambiente de trabalho é muito bom, pois todos se ajudam quando necessário, é um local de poucas intrigas e conversas alheias, e quando surge algum problema, os gestores resolvem com os funcionários da melhor maneira possível, sem alarmar para não causar desconforto aos envolvidos, com isso os funcionários se sentem seguros trabalhando na empresa e assim se motivando cada vez mais para concluir seu papel com sucesso no ambiente de trabalho.

Fizemos também um estudo sobre a ética e a sociedade no município onde está localizada a empresa, e notamos que Poços de Caldas onde está localizada a mesma, é uma cidade sustentável, ou seja, um lugar bom para se viver, e concluimos que isso é verídico através dos valores representados por gráficos, que nos mostra que os índices são melhores do que a média brasileira, sendo assim uma cidade de alto desenvolvimento na educação, rentabilidade, emprego e economia, mostrando também ser um ótimo lugar para investimentos empresariais.

## REFERÊNCIAS

<https://prima.org.br/responsabilidade-ambiental/>

<https://www.childfundbrasil.org.br/blog/6-exemplos-de-responsabilidade-social-para-empresas/>

<https://www.significados.com.br/codigo-de-etica/>

[http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil\\_m/pocos-de-caldas\\_mg](http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/perfil_m/pocos-de-caldas_mg)

<http://www.portaldecontabilidade.com.br/obras/balancosocial.htm>