

MAPEAMENTO DE PROCESSOS EM UMA ONG PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES AFRODESCENDENTES

TATIANE FERNANDES ZAMBRANO¹, DAÍNA ELIZABETH PEREIRA²

¹Docente do IFSP Campus São Carlos, tatiane@ifsp.edu.br.

²Estudante do curso de Técnico em Qualidade, Bolsista PIBIFSP, IFSP, Câmpus São Carlos, daina.pereira@aluno.ifsp.edu.br.
Área de conhecimento (Tabela CNPq): 3.08.01.05-2 Garantia de Controle de Qualidade

RESUMO: O objetivo geral desta pesquisa é realizar o mapeamento dos processos em uma ONG (Organização Não Governamental) que trabalha na defesa do direito da criança e do adolescente, planejando projetos e ações de igualdade entre a população afro descendente. Esta ONG está localizada na periferia de uma cidade do interior do Estado de São Paulo. O método de pesquisa utilizado será o estudo de caso. Durante a pesquisa, será realizado o mapeamento de processos dos programas realizados pela ONG, em seguida, será descrito o relacionamento entre os processos críticos. O resultado deste estudo uma proposta de melhoria, que completa a elaboração de um programa de treinamento para os funcionários, a utilização da ferramenta 5Ws e 2Hs para a resolução dos problemas, a adoção de indicadores como a evasão das crianças e adolescentes, entre outras melhorias.

PALAVRAS-CHAVE: gestão da qualidade; abordagem por processos; liberdade assistida.

PROCESS MAPPING IN AN NGO FOR CHILDREN AND ADOLESCENTS AFRO-DESCENDENTS

ABSTRACT: The general objective of this research is to map the processes in an NGO (Non-Governmental Organization) that works to defend the rights of children and adolescents, planning projects and actions for equality among the Afro-descendent population. This NGO is located on the outskirts of a city in the interior of the State of São Paulo. The research method used will be the case study. During the research, the process mapping of the programs carried out by the NGO will be carried out, then the relationship between the critical processes will be described. The result of this study is a proposal for improvement, which completes the development of a training program for employees, the use of the 5Ws and 2Hs tool to solve problems, the adoption of indicators such as the evasion of children and adolescents, among other improvements.

KEYWORDS: quality management; process approach; assisted freedom.

INTRODUÇÃO

O objetivo geral dessa pesquisa é realizar o mapeamento dos processos em uma ONG (Organização Não Governamental) que trabalha na defesa do direito da criança e do adolescente, planejando projetos e ações em defesa da igualdade para a população afro descendente. Esta ONG está localizada na periferia de uma cidade do interior do Estado de São Paulo. Para tanto, tem como objetivos específicos: realizar o mapeamento das entradas e saídas dos processos críticos da ONG estudada e propor melhorias para o processo da ONG estudada.

De acordo com a ABNT (2015, p. ix), tem-se que:

a aplicação da abordagem de processo em um sistema de gestão da qualidade proporciona: entendimento e consistência no atendimento a requisitos; a consideração

de processos em termos de valor agregado; o atingimento de desempenho eficaz de processo; melhoria de processos baseada na avaliação de dados e informação.

Slack *et al.* (2002) considera que a vantagem do mapeamento de processos é que cada atividade pode ser sistematicamente colocada em análise como tentativa de aprimorar o processo.

Como forma de melhorar a qualidade, as organizações precisam analisar os seus processos na tentativa de aprimorá-los, trabalhando de forma mais eficiente e ofertando produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes.

MATERIAL E MÉTODOS

O método de pesquisa adotado será o estudo de caso. Este método pode ser escolhido quando se deseja saber como e por que um fenômeno ocorre. De acordo com Yin (2001, p. 32), a definição de estudo de caso é: “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos”.

A abordagem de pesquisa utilizada será qualitativa. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 70):

Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo. Nesse caso, as questões são estudadas no ambiente em que elas se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador.

A ONG que será estudada iniciou suas atividades em 2000, tendo sua fundação formal com a aprovação de seu estatuto em 2002 e seu registro junto ao CNPJ em 2005, com o objetivo principal a promoção dos direitos da criança e do adolescente, a promoção e defesa da igualdade entre os povos em especial a população afro descendente e a promoção da cidadania da população carente através da inclusão de temas pertinentes junto a programas implementados e planejamento e execução de programa de capacitação de adolescente nos termos da legislação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A ONG estudada está localizada no interior do estado de São Paulo, possui três programas permanentes que serão nomeados programas A, B e C. Esses programas tem durabilidade de onze meses, com renovação anual e com as seguintes características:

✓ **Programa A:** é voltado para crianças de 7 a 12 anos, onde tem como foco trabalhar a auto estima da criança e a sua relação com as demais, fortalecimento o vínculo da amizade, do respeito e do autoconhecimento;

✓ **Programa B:** o público alvo são meninos de 12 a 17 anos em liberdade assistida, onde tem como foco ressocializar o adolescente após o ato infracional e o fortalecimento de vínculo com os demais participantes e com a família;

✓ **Programa C:** é voltado para adolescentes de 12 a 17 anos, com o objetivo de conhecer os direitos e deveres do cidadão e são realizadas atividades culturais, com ênfase na cultura afro-brasileira.

Além destes programas permanentes, a ONG também possui atividades de curta duração, muitas vezes realizadas nos finais de semana. Porém, o foco desta pesquisa são somente os programas permanentes (A, B e C).

Nesta ONG trabalham a coordenadora da instituição, que tem formação pedagógica, uma psicóloga, uma assistente social, dois advogados, dois sociólogos, uma jornalista, seis educadores culturais e dois auxiliares administrativos. Esta ONG possui mais de 20 anos de experiência.

Os recursos para os programas A, B e C são captados através de Editais do Conselho Estadual da Criança e do Adolescente e do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente. Várias ONGs disputam estes editais para conseguirem os recursos.

Ocasionalmente, a ONG busca por parlamentares para conseguir emendas para a manutenção e o crescimento da estrutura física, como a compra de computadores, van para transportar as crianças e adolescentes, ventiladores, etc.

No Quadro 1 estão descritas as etapas do mapeamento de processo da ONG estudada:

QUADRO 1. Mapeamento de processos dos programas A, B e C.

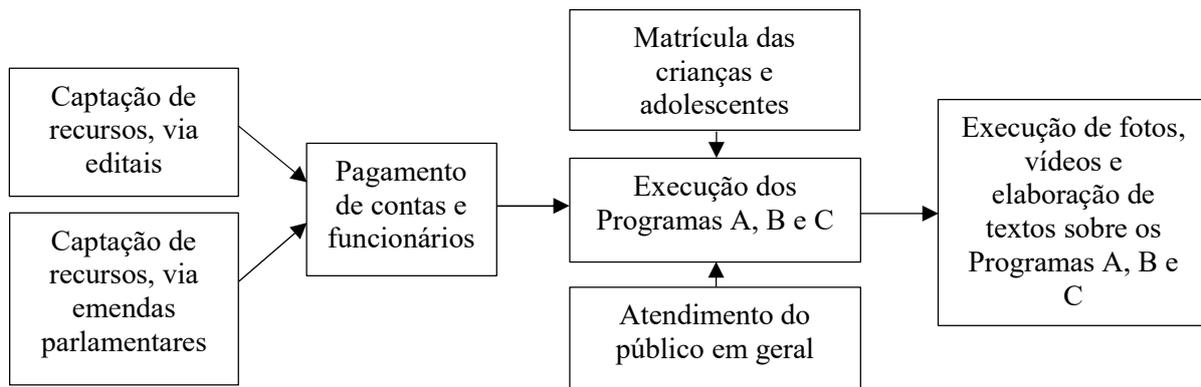
Entradas	Processo	Saídas
Elaboração da cartilha pedagógica, com as atividades que serão realizadas nos programas para o ano seguinte. Responsáveis: pedagoga e sociólogos.	Execução das atividades da cartilha, com a realização das atividades dos Programas A, B e C durante o ano.	- Público alvo com as formações ministradas durante o ano. - Relatório final com diagnóstico do desenvolvimento dos Programas A, B e C. Responsáveis: pedagoga e sociólogos.
Captação do público alvo: - A ONG Abre inscrição, se houver baixa procura a ONG vai até as casas do bairro, explicando o trabalho para as famílias; - Os meninos em liberdade assistida são encaminhados pela promotoria. Responsáveis: auxiliares administrativos	Matrícula das crianças e adolescentes	As crianças e adolescentes estão aptos a começarem a frequentar os Programas
Dúvidas do público em geral Responsáveis: auxiliares administrativos	Atendimento do público em geral	Público atendido
Prestação de contas Responsáveis: auxiliares administrativos	Pagamento de contas Pagamento de funcionários Pagamento de fornecedores Contabilização de despesas	Relatório de prestação de contas
- Necessidade de manutenção e crescimento da estrutura física da ONG. - Captação de recursos através de emendas parlamentares Responsável: coordenadora pedagógica da ONG	Compra de computadores, van para transportar as crianças e adolescentes, investimentos na estrutura física	- ONG como uma estrutura física apropriada - Prestação de contas para o governo
- Necessidade de captação de recursos financeiros para a execução dos projetos A, B e C - Editais do Conselho Estadual da Criança e do Adolescente e do Conselho Municipal da Criança e do Adolescente. Responsável: coordenadora pedagógica da ONG	- Organização dos documentos: 1) Registro SICONV (portal de convênios, regulamentado pelo Decreto nº 6.170, de 25 de julho de 2007) 2) Registro no Conselho Municipal da Criança e do Adolescente 3) Registro no Conselho Estadual da Criança e do Adolescente 4) Plano de trabalho - As ONGs disputam os recursos dos editais	Recursos financeiros adquiridos para a execução dos projetos A, B e C (pagamento de funcionários, aquisição de materiais, pagamento de contas de água e luz, etc).

QUADRO 1. Mapeamento de processos dos programas A, B e C (cont.).

Entradas	Processo	Saídas
Necessidade de registros áudio visual da execução dos programas para a prestação de contas para o governo e de divulgação para a sociedade. Responsável: jornalista	Execução de fotos, vídeos e elaboração de textos sobre os Programas A, B e C	Registro para a prestação de contas do governo. Publicações virtuais de fotos e vídeos e textos dos programas, mostrando o desempenho de cada projeto e divulgando o trabalho da ONG para a sociedade

Na Figura 1 são apresentados os relacionamentos entre os processos críticos da ONG pesquisada.

FIGURA 1. Relacionamentos entre os processos críticos.



Com base no mapeamento de processos críticos e do relacionamento entre eles, seguem as propostas de melhorias:

- Treinamento de funcionários: orienta-se que a ONG estabeleça um plano de treinamentos periódicos para os funcionários.
- Atração do público alvo: quando não há inscrições de crianças e adolescentes para os Programas A e C, os funcionários da ONG vão nas casas do bairro, explicando o trabalho para as famílias. Porém não há uma forma padronizada de abordagem das famílias. Propõe-se que haja uma padronização e treinamento dos funcionários da ONG para realizarem esta abordagem.
- Elaboração de folders para divulgar o trabalho da ONG para as famílias que são o público alvo.
- A ONG realiza reuniões mensais para debater os problemas ocorridos durante a execução dos Programas A, B e C. Porém, não há um método de tratativa dos problemas, logo, várias ocorrências ficam sem solução. Propõe-se que a organização utilize a ferramenta 5Ws e 2Hs, ou seja, *What* (qual é o problema), *Why* (por que o problema ocorre), *Where* (onde o problema acontece), *When* (quando, com qual frequência, o problema ocorre), *Who* (quem tem relação direta com o problema), *How* (como será solucionado o problema), *How Much* (quanto custa para resolver o problema).
- Em Dezembro de cada ano, quando os Programas A, B e C são finalizados, orienta-se que a ONG faça um balanço do seu desempenho. Um indicador muito importante e que deve ser comparado ano a ano é a evasão das crianças e adolescentes.

CONCLUSÕES

O objetivo inicial desta pesquisa foi realizar o mapeamento dos processos em uma ONG que trabalha na defesa do direito da criança e do adolescente. Este mapeamento, os relacionamentos entre os processos críticos e as propostas de melhorias foram descritas no item anterior deste artigo, logo, conclui-se que o objetivo inicial deste trabalho foi atingido.

A ONG atende um número significativo de crianças e adolescentes, realizando um trabalho de impacto social. Porém para melhorar a eficácia, conclui-se que a ONG deve utilizar técnicas de gestão para a tratativa de problemas e da execução dos programas.

Uma das técnicas de gestão pode ser o mapeamento dos processos que permite conhecer detalhadamente as operações realizadas de um produto ou serviço. Para uma melhor eficiência, é importante que os processos sejam definidos e organizados de forma documental, onde todos os envolvidos tenham ciência das suas atribuições.

AGRADECIMENTOS

Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica e Tecnológica do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de São Paulo (PIBIFSP).

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro, 2015. 32p.

BRASIL. Decreto nº6170, de 25 de Julho de 2007. Dispõe sobre as normas relativas às transferências de recursos da União mediante convênios e contratos de repasse, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6170.htm>. Acesso em: 19 set 2020.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Rio Grande do Sul: Associação Pró-Ensino Superior em Novo Hamburgo – ASPEUR, Universidade Feevale, 2013.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. Administração da produção. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. Robert K. Yin; trad. Daniel Grassi. 2ª edição. Porto Alegre: Brookman, 2001.