



**FABRÍCIO MANGIA MARQUES**

**GESTÃO DE CERTIFICAÇÃO REFERENTE A AÇÕES DE  
QUALIDADE DENTRO DE UMA ORGANIZAÇÃO JUVENIL  
DE ÂMBITO NACIONAL, SEM FINS LUCRATIVOS**

**LAVRAS – MG**

**2022**

**FABRÍCIO MANGIA MARQUES**

**GESTÃO DE CERTIFICAÇÃO REFERENTE A AÇÕES DE QUALIDADE DENTRO  
DE UMA ORGANIZAÇÃO JUVENIL DE ÂMBITO NACIONAL, SEM FINS  
LUCRATIVOS.**

Relatório de estágio supervisionado  
apresentado à Universidade Federal de Lavras,  
como parte das exigências do Curso de  
Administração, para obtenção do título de  
Bacharel.

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

Prof.º Dr. José Willer do Prado

Coorientador

**LAVRAS - MG**

2022

**FABRÍCIO MANGIA MARQUES**

**GESTÃO DE CERTIFICAÇÃO REFERENTE A AÇÕES DE QUALIDADE DENTRO  
DE UMA ORGANIZAÇÃO JUVENIL DE ÂMBITO NACIONAL, SEM FINS  
LUCRATIVOS**

Relatório de estágio supervisionado apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Administração, para obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 09 de maio de 2022.

Dr. André Luis Ribeiro Lima UFLA

Dr. José Willer do Prado UFLA

---

Prof.º Dr. André Luis Ribeiro Lima

Orientador

**LAVRAS - MG**

2022

## AGRADECIMENTOS

O momento do início da graduação até a conclusão dos estudos é um dos mais marcantes na vida de uma pessoa, o caminho não é fácil e recheado de reflexões e momentos de desconforto. A chegada é uma linha que talvez não consigamos enxergar com nitidez ao dar os primeiros passos, mas no fim é satisfatório e gratificante em saber que passamos por complexos desafios e conseguimos concluir.

À Universidade Federal de Lavras, sobretudo ao Departamento de Administração e Economia, o qual me possibilitou o desenvolvimento acadêmico, profissional e pessoal. Alguns professores se destacaram em minha experiência como: André Lima, Paulo Henrique, Daniel Rezende, Ednilson Ávila, Antonialli e Patrícia.

Agradeço aqueles que me carregaram nos ombros até que eu pudesse me orientar: meus pais, Ely e Lívia, meu irmão Matheus (Sabenada), ao meu padrinho Tarcizio Teixeira, aos amigos que tive a alegria de dividir momentos da graduação como Gustavo Meirelles (Irineu), João Luiz Brandão (Alemão) e Gabriel Soares (Cérebro). Aos amigos da República Chumbo Quente, Baviera e Cistema Hantigo.

Não poderia deixar de agradecer também aos queridos irmãos, tios, tias e amigos da Ordem DeMolay, em especial aos Tios Bruno Araújo, Omar Rogério, Leandro Temponi, Tiago Gerônimo e Leandro Neves.

**Obrigado!**

## RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo principal, descrever de forma clara as atividades desenvolvidas durante o estágio supervisionado na Organização DeMolay Brasil no que se refere a função de Coordenação do Gabinete Nacional. As atividades realizadas durante o período de estágio foram: Análise de dados internos de nossa instituição que são armazenados na plataforma conhecida como SISDM; criação de estratégias de marketing digital com enfoque na participação de projetos, divulgação das atividades realizadas e certificação de qualidade pelos trabalhos desempenhados; Através das atividades desenvolvidas, conclui-se que será necessário a implementação de uma nova estratégia e criação de Plano de Ação visando longo prazo. Desta maneira, um plano de risco para que se enfrente os impactos gerados pela Pandemia na instituição. A experiência do estágio foi engrandecedora trazendo conceitos vistos nos estudos em situações distintas e como podemos entender que cada situação exige um planejamento e estudo específico.

**Palavras-chave:** Análise de dados. Gestão de qualidade. Estratégia.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 01 - Alberto Mansur, fundador da Ordem no Brasil.....	11
Figura 02 - Centro Nacional de Liderança DeMolay.....	12
Figura 03 - Retratos dos Gestores da Organização no Centro Nacional de Liderança.....	13
Figura 04 - Fluxograma de representatividade da Organização.....	14
Figura 05 - Cargos dentro de uma unidade DeMolay.....	15
Figura 04 - Brasão da Ordem dos Escudeiros.....	17
Figura 05 - Interface do Sistema.....	23
Figura 06 - Interface do Sistema / Campanha.....	23
Figura 07 - Interface do Sistema / Cadastrando Atividades.....	24
Figura 08 - Interface do Sistema / Cadastrando Atividades 2.....	30
Figura 09 - Interface do Sistema / Cadastrando Atividades - Relatório.....	30
Figura 10 - Nova interface do sistema.....	30
Figura 11 - Mural de Atividades.....	30
Gráfico 01 - Unidades de Capítulos Certificadas por Estado.....	26
Gráfico 02 - Unidades de Castelos Certificadas por Estado.....	27
Gráfico 03 - Unidades de Priorados Certificadas por Estado.....	27
Quadro 01 - Tabela das atividades realizadas.....	18
Quadro 02 - Tabela de Atividades / Capítulos.....	21
Quadro 03 - Tabela de Atividades / Castelos.....	21
Quadro 04 - Tabela de Atividades / Priorados.....	22
Quadro 05 - Tabela de Atividades 2 / Capítulos.....	29
Quadro 06 - Tabela de Atividades 2 / Castelos.....	29

## **LISTA DE ILUSTRAÇÕES**

SCDB - Supremo Conselho DeMolay Brasil

GN - Gabinete Nacional

GCE - Grande Conselho Estadual

GE - Gabinete Estadual

MCN - Mestre Conselheiro Nacional

CNIE- Campanha Nacional de Incentivo a Excelência

Iniciático - Jovem que ingressou nas fileiras e ainda não recebeu o Grau DeMolay.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
<b>2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO</b>	<b>11</b>
2.1 Descrição do Local do Estágio	11
2.2 Estrutura Organizacional da Instituição	15
<b>3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDA</b>	<b>18</b>
<b>4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS</b>	<b>19</b>
4.1. Preparação para criação de Editais das Campanhas Nacional de Incentivo a Excelência	19
4.2. Campanha Nacional de Incentivo a Excelência para Capítulos	20
4.3. Campanha Nacional de Incentivo a Excelência para Castelos	21
4.4. Campanha Nacional de Incentivo a Excelência para Priorados	22
4.5. Funcionamento do SIG	22
4.6. Construindo equipe de avaliadores	25
4.7. Resultados das Certificações	26
4.7. Preparação para novo semestre de certificação	28
4.8. O Sistema após atualização da interface	29
<b>5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS</b>	<b>31</b>
<b>6 CONCLUSÃO</b>	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>34</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A Ordem DeMolay foi fundada em 1919 nos Estados Unidos pelo Maçom Frank Sherman Land em uma época entre guerras mas principalmente no fim da Primeira Grande Guerra (1914-1919), Frank trabalhava em uma das organizações gestoras da Maçonaria em Kansas e ficou responsável pela Assistência às famílias de Maçons até que recebeu em sua sala um jovem que havia perdido o pai e se encantou por tamanha educação e convidou para que junto de seus amigos pudessem criar algo e desenvolver os talentos que teriam de saber, para a vida adulta, conforme abordado por DUNCAN (1994).

O nome DeMolay veio após os jovens não terem gostado de nenhum nome dos Cavaleiros da Távola de Arthur e ao se impressionarem com a história do último Grão Mestre Templário que foi torturado por 7 anos, condenado à fogueira e nunca traiu seus companheiros entregando suas identidades, tesouros e informações secretas. Hoje a história coloca sobre Felipe, rei da França na época e conhecido como “o Belo”, a marca de Caim que junto do Papa Clemente V conspiraram para derrubar a Ordem Templária.

Desde a origem o apoio maçônico fez-se presente:

O sonho de Frank Land por uma organização distinta para ajudar jovens a crescerem na masculinidade com distinção e propósitos com a realidade em poucos meses, de março a setembro de 1919. (...) Tão grande era o crescimento de seu sonho que todo o seu tempo e geniosas criatividades eram doadas para a perfeição de um sonho. Ele conversou com os homens, os quais estavam interessados em sua nova associação de meninos. O patrocínio teve que vir primeiro, e isto era dado pela ADONIAN LODGE OF PERFECTION OF THE SCOTLAND RITE BODIES de Kansas City. Participando com a completa responsabilidade, o primeiro conselho de liberador de um capítulo DeMolay foi apontado constituindo de, John H. Glazier como presidente Frank S.Land , como "Papai" , Perce A.Budd , Frank A. Marshall , Arthur S.Metzger, Fred O. Wood , Leon Thalmar, W.P. Osgood , Raymond A. Havens , Frank I. Buckingham, Elles R. Jones e Alex McDonald. (DUNCAN, 1994, p.39).

Após sua criação até os dias de hoje, a Ordem DeMolay já se encontra em 21 países, sendo 4 com autonomia administrativa, porém pagam direitos da marca para os EUA que são: Brasil, Austrália, Canadá e Filipinas. Países que são administrados pelo DeMolay International: Adriatics, Argentina, Aruba, Baja California, Bolívia, Equador, França, Alemanha, Grécia, Itália, Japão, Paraguai, Peru, Romênia, África do Sul e Uruguai. Dados também do DeMolay Internacional apontam que “de 20 Governadores americanos ou 10 Senadores, um é Sênior DeMolay, assim como o ex-presidente Bill Clinton.” (DeMolay International).

Todas as atividades desenvolvidas dentro das células da instituição, chamadas de Capítulo, são baseadas nos elevados princípios de liberdade religiosa, civil e intelectual

devendo sempre estar em harmonia com as 7 (sete) virtudes cardeais: Amor filial, Reverência pelas coisas sagradas, Cortesia, Companheirismo, Fidelidade, Pureza e Patriotismo. Cada capítulo é formado por jovens com aspirações e necessidades diferentes sendo elas filantropias, ações voluntárias, benemerentes, esportivas, sociais, comemorativas; desenvolvendo técnicas de oratória, resolução de conflitos, liderança, gestão e organização institucional; realizam estudos sobre as virtudes cardeais, cidadania, respeito ao próximo e tolerância; respeito à hierarquia, criatividade e capacidade de tomada de decisão.

Vale-se ressaltar que a Organização DeMolay não é uma seita ou religião, mitos são criados devido a falta de conhecimento. A Ordem DeMolay aceita todas religiões e tipos de crença em um ser superior.

Destrinchando um pouco melhor sobre o que é uma associação privada sem fins lucrativos precisamos também entender sobre o terceiro setor, Fernandes (1997) define como grupo repleto por organizações não governamentais e sem fins lucrativos, sendo criadas e mantidas por voluntários comprometidos com ações filantrópicas, caridade e outras. Lee et alii (1997) através de uma outra perspectiva considera: “como o conjunto de atividades das organizações da sociedade civil fora do aparato do estado e do setor privado que têm por objetivo a prestação de serviços ao público (saúde, educação, cultura, direitos civis, proteção do meio ambiente, desenvolvimento do ser humano, etc.) antes de competência exclusiva do estado”. A Ordem DeMolay quando criada teve o intuito do aparato de jovens que em 1919, final da primeira grande guerra, perderam os entes queridos e precisavam de uma “educação” além da realizada pelo governo através dos colégios e faculdades.

Além disso, o “Terceiro Setor” também precisa ser sustentável, ou seja, ter recursos próprios que sejam capazes de mantê-lo. Drucker, 1994. Neste caso, a obtenção desses recursos torna-se um meio, e não um fim. O mesmo, ainda adverte que essas organizações precisam comportar-se como uma empresa - organização competitiva no seu mercado de atuação - e responsabilidade de Estado, uma vez que são auto-sustentáveis e de atuarem normalmente em setores considerados sociais, como de educação e saúde. Em harmonia, Porter (1999), aponta que nenhuma organização pode dar-se ao zelo de não importar com a necessidade de competir, afinal a competição já é algo visto em todos os setores praticamente. A prática de competir já gera por si só melhoras significativas, por agenciar seu desenvolvimento e dar suporte aos seus processos. Com as mudanças, inovações, revoluções cada vez mais rápidas, gerando um quadro instável, é preciso ter grande capacidade de competir e isso será um diferencial estratégico na manutenção das instituições. Capacidade que para Coutinho e Ferraz (1994), traduz-se em além das habilidades de se adotar estratégias

competitivas adequadas, mas adaptá-las quando for necessário e por tanto é de suma importância o uso de técnicas da Administração dentro da Ordem DeMolay brasileira e de todo o mundo.

A oportunidade do estágio na graduação é algo de fato muito importante, ao estudar vemos muitas técnicas, instruções e teorias muito bem explicadas mas é no estágio que podemos ver como cada ação tem sua relevância, como cada pessoa pode entregar resultados diferentes tendo os mesmos estímulos, como processos podem eliminar o desperdício de tempo e organizar para que tudo ocorra como o planejado mas principalmente que administrar não é criar regras esperar que o planejamento siga seu rumo sem nenhuma alteração mas estar pronto para qualquer adequação e ter a competência para corrigir erros e melhorar a estrutura. Após essa oportunidade eu pude aprender principalmente que independente da técnica utilizada, cada pessoa tem sua importância e que são capazes de realizar trabalhos inimagináveis através dos estímulos certos e com suas necessidades sendo atendidas.

## 2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO

### 2.1 Descrição do Local do Estágio

A chegada da Ordem DeMolay no Brasil foi em agosto de 1980, com a instalação do Capítulo Rio de Janeiro nº 001, primeiro da América do Sul. Trazida pelo então Soberano Grande Comendador do Supremo Conselho do Rito Escocês Antigo e Aceito da Maçonaria para a República Federativa do Brasil, Alberto Mansur, a Ordem DeMolay expandiu suas fronteiras e, em pouco tempo, se espalhou pelas principais cidades do país, atingindo 3 mil membros em menos de cinco anos de existência. Na Câmara dos Deputados, Figura 1, pode ser visto nosso fundador.

Figura 1- Alberto Mansur, fundador da Ordem no Brasil.



Fonte: Alberto Mansur, na Wikipedia (2012).

Com reconhecimento internacional, o Brasil foi um dos países que teve autorização para instalar um Supremo Conselho próprio, em 1985, instituição que coordenou as atividades da Ordem DeMolay até 2004, quando foi fundado e instalado

o Supremo Conselho da Ordem DeMolay para a República Federativa do Brasil (SCODRFB), e a partir de 2019 passa ser o **Supremo Conselho DeMolay Brasil**, atual responsável pela administração da marca.

Presente em todos os estados brasileiros, a Ordem DeMolay ultrapassa a marca de **80 mil membros ativos** cadastrados nos últimos 14 anos. E, no mesmo período, a aproximação com a DeMolay International tomou proporções inéditas, transformando a DeMolay Brasil numa referência para países como Estados Unidos, Alemanha, Itália e Romênia.

Atualmente, são **mais de 900 Capítulos** espalhados por todo o território brasileiro, que se reúnem regularmente e garantem que milhares de jovens continuem tendo acesso aos ensinamentos de Frank Sherman Land. Com as Sete Virtudes Cardeais, a Ordem DeMolay transforma a vida de milhares de garotos brasileiros e ajuda na formação de líderes juvenis. A Ordem DeMolay é considerada no Brasil uma Associação Privada de CNPJ: 07.045.595/001-40, tendo como ação principal: Atividades de associações de defesa de direitos sociais; Atividades de organizações associativas ligadas à cultura e à arte. (CNAE: 94.30-8-00, 94.93-6-00 e 94.99-5-00)

Durante o momento do estágio, estávamos enfrentando a pandemia e todas as atividades foram realizadas de forma remota, estando localizado em Caxambu-MG. A sede da organização conhecida como Centro Nacional de Liderança DeMolay, Figura 02, está localizada em: SGAN 909 - Asa Norte - Módulo A - CEP: 70790-091 - Brasília – DF.

Figura 02 - Centro Nacional de Liderança DeMolay.



Fonte: Acervo Pessoal do autor (2021)

Dentro da estrutura física pode ser encontrado o retrato dos representantes da organização, sendo responsável por projetos os Mestres Conselheiros Nacionais, responsáveis legais pela organização dos Grandes Mestres Nacionais, ficando ao lado do emblema DeMolay como na Figura 03.

Figura 03 - Retratos dos Gestores da Organização no Centro Nacional de Liderança DeMolay.

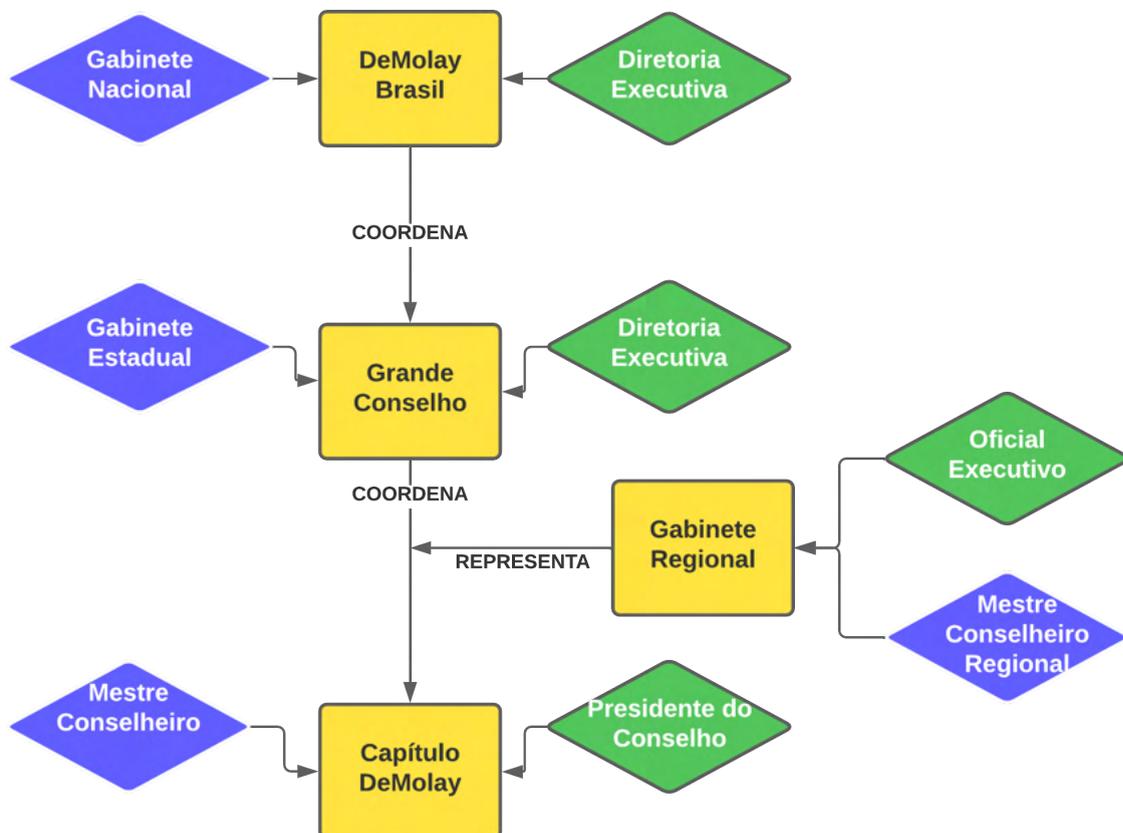


Fonte: Acervo pessoal do Autor (2021).

A estrutura organizacional do DeMolay Brasil se entende da seguinte forma: O Supremo Conselho DeMolay Brasil é o órgão máximo da instituição, sendo uma federação, constituída pelos Grandes Conselhos Estaduais e Distrital da Ordem DeMolay, com jurisdição em todo o território sobre o qual a República Federativa do Brasil exerce domínio ou poderes

de governo. Estes Grandes Conselhos podem ou não adotar o mesmo parâmetro de aderir aos Gabinetes Regionais mas que terão função apenas representativa e simbólica. Em uma pirâmide representativa, temos o seguinte fluxo: Os capítulos são representados por uma liderança adulta (um Maçom), que será o Presidente do Conselho Consultivo, e uma liderança juvenil (DeMolay Ativo) que será o Mestre Conselheiro. Essa divisão entre uma liderança adulta e juvenil é devida a um realizar atividades operacionais e o outro aconselhar e responder legalmente pela instituição. Este padrão é visto em toda a instituição até sua representatividade máxima, podendo melhor visualizar na Figura 04.

Figura 04- Fluxograma de representatividade da Organização.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2022).

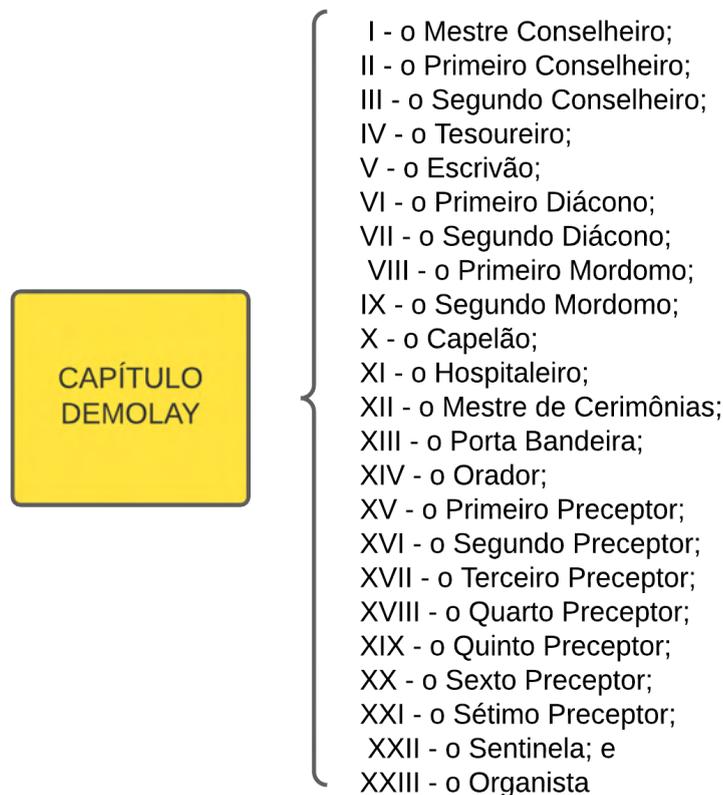
A Supremo Conselho DeMolay consta também com 5 funcionários que auxiliam na parte administrativa da Instituição sendo 3 auxiliares administrativos que são responsáveis por responder todos os Tickets enviados no Sistema DeMolay (SISDM) e solicitações do Secretário Administrativo, o Secretário Administrativo que é responsável pelo acompanhamento das execuções financeiras, recebimentos, controle de pacotes (processos

administrativos no sistema) e pelo Programador Sênior que é responsável por toda criação, controle e melhoramento da plataforma utilizada como SIG.

## 2.2 Estrutura Organizacional da Instituição

Os Capítulos contam com um organograma de 23 oficiais, que são DeMolays Ativos (12 a 21 anos) e um Conselho Consultivo que é representado por Maçons da Loja patrocinadora e Sênior DeMolays quando convidados. Os cargos são vistos na Figura 05.

Figura 05 Cargos dentro de uma unidade DeMolay.



Fonte: Elaborada pelo autor (2022)

Os capítulos DeMolays devem ter a excelência como uma meta contínua, de maneira a conseguirem vantagem competitiva no contexto em que estão inseridas (BATTIKHA, 2003). Este movimento fez com que as empresas se organizassem e adotassem SGQs para ajudá-las a alcançar seus objetivos (PINTO; CARVALHO; HO, 2006). Em 2012 foi criado um modelo de certificação de qualidade que é chamado de Campanha Nacional de Incentivo à Excelência,

após alguns anos elas foram expandidas para Castelos (Ordem dos Escudeiros) e Priorados (Ordem da Cavalaria).

Cada capítulo deverá criar comissões permanentes obrigatórias para garantir o bom andamento das atividades; realizar uma iniciação (Fazer um jovem de 12 a 21 anos ingressar no grupo); uma elevação (O Grau DeMolay é um direito de todo Membro Ativo, para ser elevado ao Grau DeMolay devendo apresentar em Capítulo o Exame de Proficiência do Grau Iniciático); e cumprir os dias obrigatórios que são:

- “I - o Dia Devocional: um dia próximo a 18 de março;
- II - o Dia do Patriota: um dia no mês de setembro;
- III - o Dia Educacional: um dia no mês de outubro.
- IV - o Dia DeMolay de Conforto: um dia próximo ao Natal;
- V - o Dia das Mães: um dia próximo à segunda semana do mês de maio;
- VI - o Dia dos Pais: um dia próximo à segunda semana do mês de agosto;
- VII - o Dia do Meu Governo: um dia no mês de novembro;
- VIII - o Dia em Memória a Frank S. Land: um dia próximo a 8 de novembro;
- IX - o Dia em Memória a Jacques DeMolay: um próximo a 18 de Março.” (Supremo Conselho DeMolay Brasil, Guia de Planejamento)

A Ordem DeMolay ainda detém ainda mais duas organizações afiliadas que são a Ordem dos Escudeiros e a Ordem da Cavalaria. A Ordem dos Escudeiros é uma organização juvenil, **para garotos com idade entre sete anos completos e onze anos completos**, patrocinada pela Ordem DeMolay, que tem por objetivo engajar os jovens nas atividades realizadas pela DeMolay para um futuro ingresso. Na Figura 6 podemos observar o emblema da Ordem.

Figura 6 - Brasão da Ordem dos Escudeiros.



Fonte: DeMolay Brasil (2020).

A Mesa Redonda simbolizava a expansão do poder e da glória por todo o Mundo. Mas também se tratava de uma força em prol da harmonia e da fraternidade. Era um antídoto contra a inveja, a ambição, a ânsia da supremacia e do poder – defeitos humanos que caracterizam a mentalidade na Idade Média. Seu formato redondo não distinguia lugares, assim mostrava a todos que sentavam em sua volta que eram iguais e sem distinção de posições.

O malhete representa a força e o poder controlado. Por este motivo é o símbolo da justiça e da liderança do Mestre Escudeiro, o qual conduz as cerimônias e os trabalhos dentro de um Castelo.

Simboliza a palavra de Deus e também mostra que a maior arma que possuímos é a verdade. Com ela, conseguimos a paz com a família, a confiança das pessoas que nos cercam e a felicidade no nosso dia a dia. Por isso ela é fundamental dentro da ordem dos Escudeiros: a verdade é uma virtude essencial.

Os Livros da Sabedoria servem aos Escudeiros como um símbolo da educação e da luta pelo desenvolvimento intelectual. Nesta sociedade na qual crianças participam, a sabedoria é a companheira que guia esses jovens a caminhos mais nobres, bem sucedidos e esperançosos. Por esse motivo os livros são colocados sobre a Mesa, ensinando aos Escudeiros que o futuro se constrói com um bom desenvolvimento intelectual.

A dinâmica de uma Reunião Ritualística apresenta aos Escudeiros (e almeja neles inculcir) a ideia de que somente com o conhecimento e sabedoria adquiridos uma pessoa pode discernir o que é verdade ou não, e assim agir com justiça e prudência, com seus Irmãos Escudeiros e com as demais pessoas.

A Ordem da Cavalaria é voltada para DeMolays Ativos na idade de 16 aos 21

anos, tendo a finalidade do desenvolvimento intelectual e moral de seus membros tornando-os melhores DeMolays e, acima de tudo, melhores cidadãos; organizar estudos filosóficos, ritualísticos, culturais e históricos, contribuindo para o desenvolvimento de seus integrantes; auxiliar no desenvolvimento da capacidade de liderança de seus membros, através de programas aprovados e autorizados pelo Supremo Conselho.

A qualidade de bens e serviços deve ser encarada como uma questão maior na empresa e não mais como um aspecto apenas voltado ao setor de produção (SLACK; CHAMBERS; JOHNSTON, 2002) e isso é observado na instituição afinal presta-se um serviço à sociedade em que se é inserida.

### 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDA

O estágio na empresa DeMolay Brasil foi realizado entre os dias vinte de julho de 2021 a quatro de julho de 2021 correspondendo a uma carga horária de 21 horas semanais e 1029 horas totais, explicado no Quadro 03.

Quadro 1 - Tabela das atividades realizadas.

<b>ATIVIDADES REALIZADAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>HORAS TOTAIS</b>
Planejamento da Campanha Nacional de Incentivo à Excelência - Capítulos	Estudo de qualidade de versões anteriores, alteração dos editais e estratégia para novas adesões, divulgação e preparação de pessoal.	200
Planejamento da Campanha Nacional de Incentivo à Excelência - Priorados	Estudo de qualidade de versões anteriores, alteração dos editais e estratégia para novas adesões, divulgação e preparação de pessoal.	50
Planejamento da Campanha Nacional de Incentivo à Excelência - Castelos	Estudo de qualidade de versões anteriores, alteração dos editais e estratégia para novas adesões, divulgação e preparação de pessoal.	30
Execução da Campanha Nacional de Incentivo à Excelência - Capítulos	Acompanhamento das atividades, sugestões de melhorias, controladoria e divulgação dos resultados.	200
Execução da Campanha Nacional de Incentivo à Excelência - Priorados	Acompanhamento das atividades, sugestões de melhorias, controladoria e divulgação dos resultados.	200
Execução da Campanha Nacional de Incentivo à Excelência - Castelos	Acompanhamento das atividades, sugestões de melhorias, controladoria e divulgação dos resultados.	100
Nova plataforma para campanha	Desenvolvimento de uma nova interface e usabilidade do sistema para certificação.	250
<b>TOTAL DE HORAS</b>		<b>1029</b>

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

## **4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS**

Esta seção, tem por finalidade abranger os processos técnicos de cada uma das atividades realizadas durante o estágio, métodos de preparo e conforme abordagem pontuar as melhorias possíveis.

### **4.1. Preparação para criação de Editais das Campanhas Nacional de Incentivo a Excelência**

Gerenciar os processos torna mais provável a conclusão do objetivo além da junção de todos os setores envolvidos na estratégia ao conciliar suas atividades numa visão horizontal, ou digamos espaço tempo. Portanto, é necessário esse entendimento do todo e como o resultado de cada processo se transforma em satisfação dos participantes da organização. Nesse relatório iremos considerar processos, conforme a perspectiva de de Davenport (1993, p. 5), onde o “[...] processo é uma sequência específica de atividades no tempo e espaço, com começo e um fim, visivelmente identificadas as contribuições e os resultados produzidos: uma estrutura para ação”.

Para Klotz et al. (2008), mapas de processo são esquemas essenciais para conhecer, diferenciar e apontar o lugar para melhorar a performance de processos de negócios. Mapeamento de processos é elaborado para estabelecer o lugar e verificar como melhorar o funcionamento de processos de instituições públicas ou privadas. Assim, o conceito de mapeamento aplicado neste trabalho é de Tolfo, Flora e Fiorenza (2016, p.21) que o definem como “componente da modelagem de negócios que envolve o mapeamento, a análise e a representação dos processos com vista à sua sua formalização, melhoria, comunicação e gestão.” O mapeamento de processos é o ponto de partida para implementar a gestão por processos. Ele é o instrumento para identificar, representar, visualizar e analisar os processos de negócios existentes em uma organização e aperfeiçoar com melhorias e modelar os novos processos com os objetivos estratégicos das empresas. O que nos faz considerar como a primeira atividade para certificação das campanhas é o envio de um planejamento junto a um calendário onde de forma descritiva visa informar quando a atividade será feita, como será feita, quem irá organizar, porque organizar e resultados esperados. Outro ponto, desde o início do planejamento já se ter os presidentes de comissões que irão auxiliar as atividades desenvolvidas dentro da unidade DeMolay.

Considerando a criação de um processo padrão de qualidade, o Supremo Conselho

DeMolay Brasil desenvolve a certificação de Excelência que visa desenvolver um padrão de qualidade, sendo este conceito de qualidade total ou de gestão da qualidade buscando significar modelo de gerenciamento que busca a eficiência e a eficácia organizacional (JUNIOR, 2003).

#### **4.2. Campanha Nacional de Incentivo a Excelência para Capítulos**

De acordo com Dinsmore, 2004, um projeto pode ser considerado algum produto ou serviço que será realizado de forma diferente com objetivo de ser melhor e usará recursos e será dirigido por pessoas, tendo tempo de início e fim delimitados (DINSMORE, 2004). Sendo assim, um projeto pode ser entendido como um processo único que agrupa atividades correlacionadas sendo gerenciadas por meio de um cronograma com data delimitada de começo e encerramento. O Gerenciamento de Projetos está vinculado ao uso de conhecimentos aplicados, ferramentas a disposição, habilidades adquiridas e principalmente técnicas que são ensinadas para que as atividades do projeto venham satisfazer seus objetivos, tendo como base os processos tais como iniciar, planejar, executar, controlar e encerrar (DINSMORE, 2004).

Portanto, a ação de gerenciar projetos é a ciência da administração, gerando conhecimento através desses processos iniciais de como planejar, executar e controlar um projeto. Conforme as mudanças estão cada vez mais presente, tivemos também a pandemia do do SARS-CoV-2, o vírus causador da COVID-19, precisamos estar muito atentos ao modelo de projetos que seguimos, seja criando ou remodelando uma vertical de negócios, ou recriando os processos internos de gestão. Desse modo, atuar com sucesso nas organizações exige o conhecimento atualizado em gerenciamento de projetos (XAVIER, 2009).

Considerando as ações obrigatórias as Unidades DeMolays e aquelas que visam melhoria dos processos e gestão, foram desenvolvidos duas campanhas de qualidade de modo semestral com ações específicas e rotineiras, revisado todo o conteúdo e material existente sobre boas práticas e impactos que a pandemia vinha apresentando resolvemos por então fazer todas as ações dos certificado acontecerem de modo online retirando necessidade de realizar uma iniciação e elevação visto que ambas atividades só podem ocorrer de forma presencial; outra ação feita foi escutar os representantes de cada Estado (Mestres Conselheiros Estaduais) no intuito de melhor compreender a realidade que cada região do país estava sofrendo com a situação de calamidade. Sendo as ações necessárias para a conclusão da certificação para Capítulos o Quadro 02.

Quadro 02 - Tabela de Atividades / Capítulos.

<b>ATIVIDADE</b>	<b>PRAZO</b>
<b>Calendário e Planejamento de Gestão</b>	31/08/2020
<b>Comissões Permanentes</b>	31/08/2020
<b>Dia dos Pais</b>	31/08/2020
<b>Dia do Patriota</b>	30/09/2020
<b>Dia Educacional</b>	31/10/2020
<b>Dia do Meu Governo</b>	30/11/2020
<b>Dia em Memória a Frank S. Land</b>	30/11/2020
<b>Dia do Conforto</b>	20/12/2020
<b>Entretenimento</b>	20/12/2020
<b>Ano DeMolay</b>	20/12/2020
<b>Recrutamento</b>	20/12/2020

Fonte: Elaborado pelo Autor (2020).

Foi definido para o 2º semestre do ano de 2020, as ações apresentadas na figura referente a ação e prazo para completar a Campanha e conseguir manter a certificação, além das obrigações que um capítulo tem, adicionamos o cumprimento do Ano DeMolay que é uma pauta definida todo ano em Assembleia do Supremo Conselho, de nossa gestão o tema foi “Diversidade: construindo respeito e derrubando barreiras” no qual o foco era trabalhar o respeito diversidade de crença, étnica e sexual; Sabendo também da necessidade do lazer foi adiciona uma ação que poderia acontecer ao longo de todo o semestre voltada para o entretenimento do Capítulo.

#### 4.3. Campanha Nacional de Incentivo a Excelência para Castelos

No que se refere aos Castelos as ações necessárias para certificação foram as vistas no Quadro 03.

Quadro 03 - Tabela de Atividades / Castelos.

<b>ATIVIDADE</b>	<b>PRAZO</b>
<b>Calendário e Planejamento de Gestão</b>	31/08/2020
<b>Atividade em Conjunto ao Capítulo</b>	20/12/2020
<b>Atividade Cultural</b>	20/12/2020
<b>Atividade de Lazer</b>	20/12/2020

Fonte: Elaborado pelo Autor (2020).

Como o intuito do Castelo é preparar os jovens de 7 a 11 anos para ingressar na Ordem DeMolay, consideramos uma ação em conjunta com o Capítulo; uma atividade de cunho cultural para ensinar os meninos e uma de lazer para que pudessem divertir de modo online e socializar uma vez que essa faixa etária precisa desse estímulo para desenvolver-se.

#### 4.4. Campanha Nacional de Incentivo a Excelência para Priorados

A certificação referente aos Priorados segue padrão diferente, suas gestões administrativas são anuais e começam em janeiro portanto as ações para tal certificação, visualizar o Quadro 04.

Quadro 04 - Tabela de Atividades / Priorados

<b>ATIVIDADE</b>	<b>PRAZO</b>
<b>CALENDÁRIO/PLANEJAMENTO DE GESTÃO</b>	31/03/2021
<b>CAVALEIROS PELA DEMANDA</b>	13/06/2021
<b>ARRECADAÇÃO DE FUNDOS</b>	19/12/2021
<b>ENTRETENIMENTO</b>	19/12/2021
<b>SUPREMO CONCLAVE</b>	19/12/2021
<b>TRABALHO HISTÓRICO</b>	19/12/2021
<b>TRABALHO FILOSÓFICO</b>	19/12/2021
<b>ELEIÇÃO</b>	1º a 19/12/2021

Fonte: Elaborado pelo Autor (2021)

Na certificação para Priorados, o que visa é o foco nos estudos e aprimoração cultural, portanto, foi adicionado a participação em programas que dão este suporte e a eleição que visa a sucessão dos trabalhos de forma organizada.

#### 4.5. Funcionamento do SIG

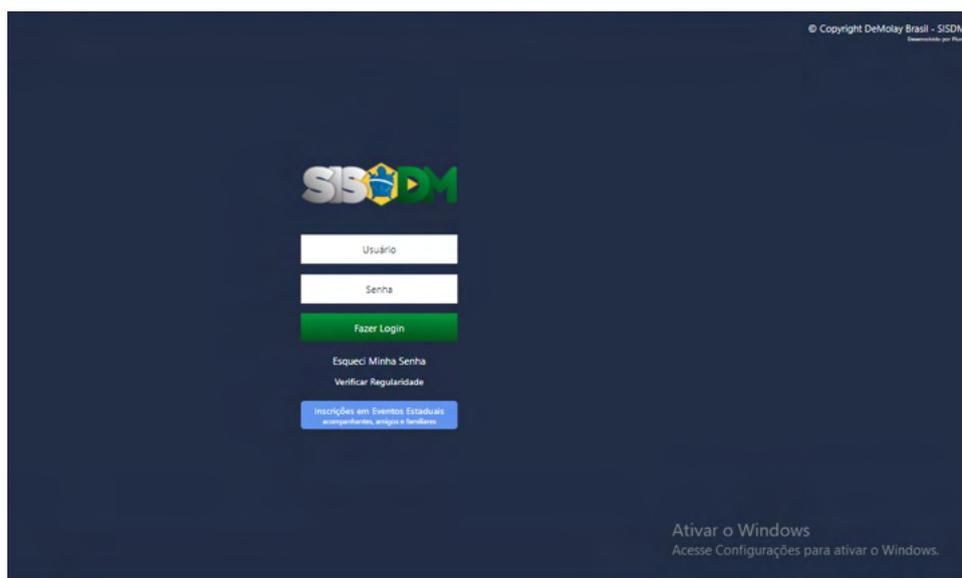
Os sistemas de integração gerenciais é uma ferramenta de grande importância, sendo um software ou algoritmo capaz de receber dados e transformar em informações, conseguindo alocar informações de vários setores que irão servir de base para a tomada de decisão além de uma série histórica dos dados que pode ser usado para criar modelos de previsão que por sua vez podem ajudar na estratégia da organização.

Oliveira (2001, ) é um dos autores que também entende que o SIG é uma ferramenta que não só dá suporte na tomada de decisão como também auxilia no alcance dos objetivos

afinal dá apoio em todo processo.

O controle das atividades se dava através do acesso do SISDM (Sistema DeMolay), plataforma autoral do Supremo Conselho DeMolay Brasil que é o SIG da organização. O Mestre Conselheiro, responsável pelo capítulo, entra utilizando o seu número de Identificação DeMolay (ID) e senha, vide na Figura 07.

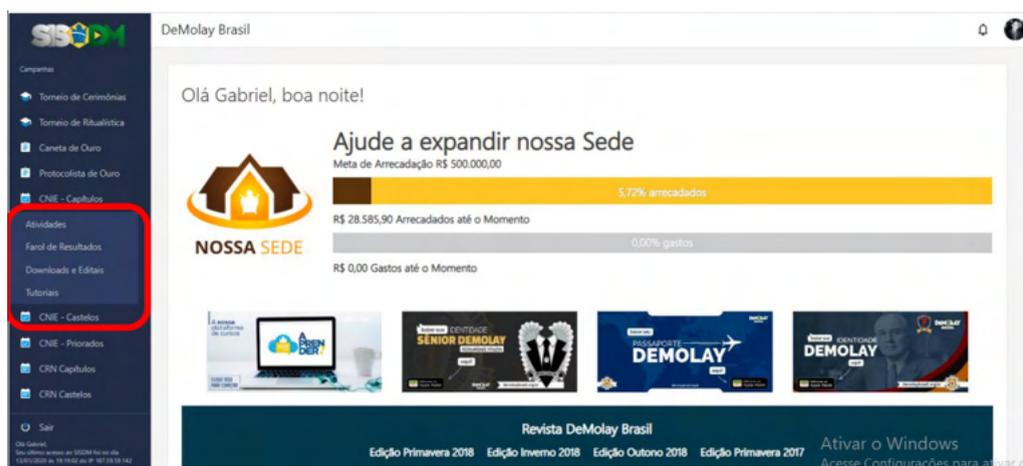
Figura 07 - Interface do Sistema.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Após realizada a abertura do SISDM, o DeMolay que pretende conseguir a certificação para sua organização irá ter várias opções de uso dentro do sistema, na aba CNIE é possível verificar o Farol dos Resultados; Editais e guias para a certificação; tutoriais e envio da atividade onde irá cadastrar e documentar o cumprimento das atividades conforme a Figura 08.

Figura 08 - Interface do Sistema / Campanha.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Após as opções explicadas acima, o participante entra em atividades e cadastrar através de um relatório o que foi desenvolvida na ação, segue Figura 09.

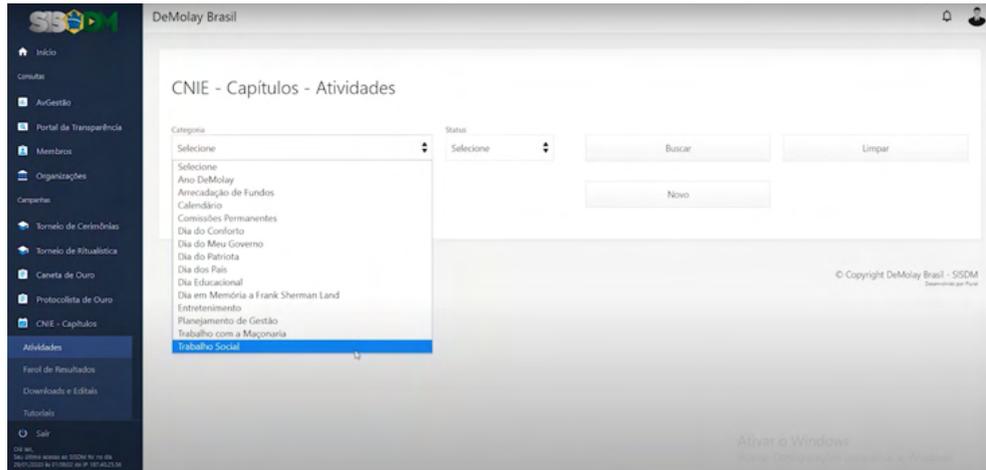
Figura 09 - Interface do Sistema / Cadastrando Atividades.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

O Sistema disponibiliza todas as atividades que deverão ser cumpridas ao longo do semestre, após a escolha pelo participante deverá ser escrito um relatório conforme Figura 10.

Figura 10 - Interface do Sistema / Cadastrando Atividades 2.



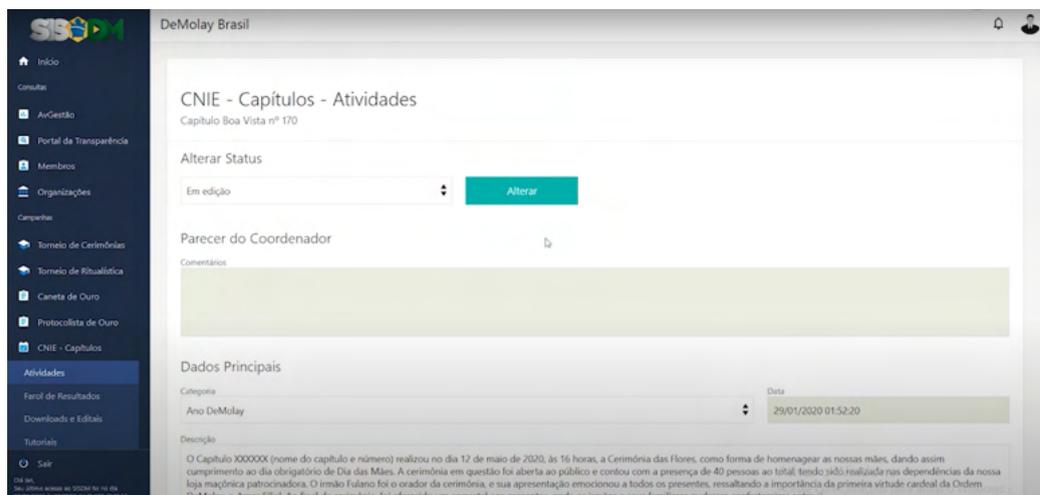
Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Os próximos passos para descrever a atividade é:

01. Qual foi a atividade?
02. Como foi planejada?
03. Quem participou?
04. Porque fizeram assim?
05. Quantas pessoas alcançadas?
06. Conclusão da atividade
07. Adicione em Anexo as fotos comprovando.

Vide na Figura 11 a interface.

Figura 11 - Interface do Sistema / Cadastrando Atividades – Relatório.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Salvar a atividade e adicionar no anexo ao menos 5 fotos para comprovação da atividade, deste modo para nossa equipe de avaliadores, é enviada um relatório para que possa ser avaliado com prazo de até 7 dias corridos. Após avaliação existem 3 opções: Aprovação, Devolução (enviado ao Mestre Conselheiro explicar pontos não claros no relatório ou corrigir algo) e Recusa (Quando está fora do que é pedido na ação).

#### **4.6. Construindo equipe de avaliadores**

Quando se trata de recrutamento e seleção, estamos falando de uma ação que pode ser a mais importante de toda a organização. Entendo cada vez melhor que pessoas, não apenas funcionários ou parte do processo, são colaboradores e realizadores do sucesso da empresa (GUIMARÃES; ARIEIRA, 2005). Rocha (1997) descreve essa importância como: “uma boa gestão de pessoas é condição necessária para o sucesso” e Chiavenato (1999) como: “lidar com as pessoas deixou de ser um desafio e passou a ser vantagem competitiva para as organizações bem sucedidas”. O lado humano é valorizado nestes processos que buscam encontrar pessoas que serão enquadradas na visão da empresa. O recrutamento consiste na procura e atração de candidatos para uma determinada função e a seleção na escolha e tomada de decisão do candidato que ocupará o cargo disponível (ROCHA, 1997; CHIAVENATO, 2000; CÂMARA et al., 2003).

Tendo com base esse conhecimento, anteriormente o recrutamento era realizado por indicação ou aproximação, para conseguirmos alinhar profissionalismo e resultado, foi realizado uma abertura de processo seletivo para a função de Avaliador, solicitando a necessidade de disponibilidade de 6 a 8 horas por semana para avaliar as atividades enviadas e ter conhecimento prévio referente a certificação, sendo um destaque aqueles que já a concluíram. Após envio de formulário foram realizadas entrevistas e escolhidos 23 avaliadores para as campanhas para Capítulos; foram escolhidos 12 avaliadores para as campanhas dos Priorados e 5 avaliadores para as campanhas para Castelo.

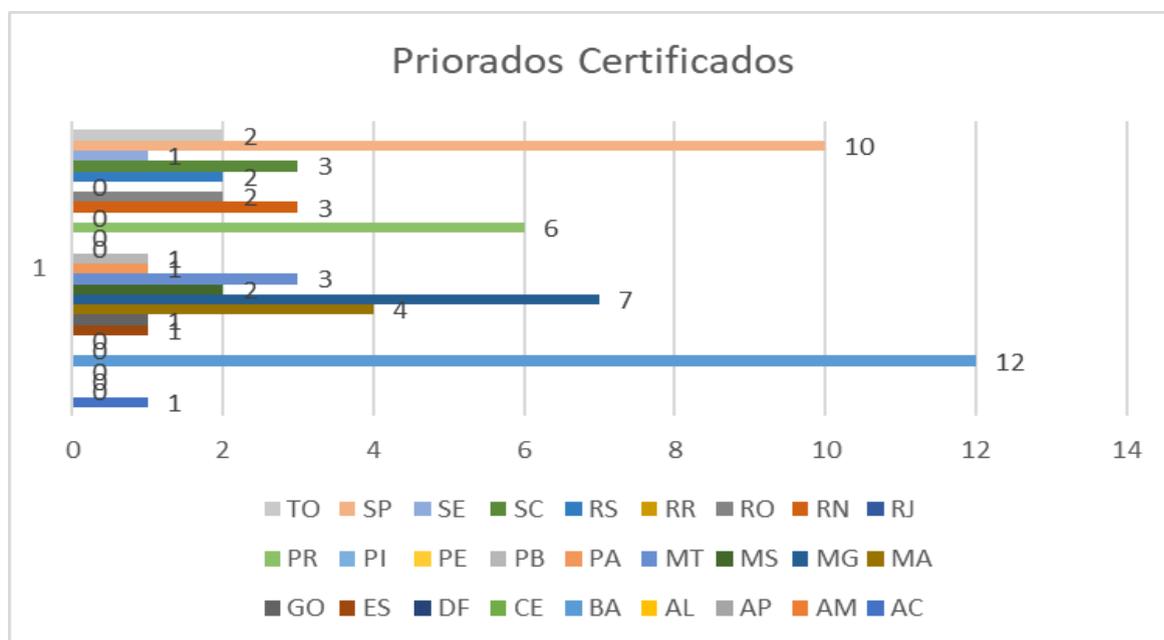
#### **4.7. Resultados das Certificações**

Após o encerramento da campanha, as unidades que participaram e concluíram nos apontaram algumas informações, vide no Gráfico 01.

Gráfico 01 - Unidades de Capítulos Certificadas por Estado.



Gráfico 03 - Unidades de Priorados Certificadas por Estado.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Os grandes destaques foram BA, SP e MG, os três com maior número de certificados.

Após ter encerrado o primeiro semestre das atividades nas quais pude organizar e gerir, realizamos algumas reuniões com a equipe dos avaliadores para entender quais foram os maiores problemas encontrados, possíveis tentativas de fraude e quais limitações o sistema apresentou.

Com isso, deu-se início ao segundo semestre de atividades e, portanto, fizemos algumas alterações principalmente na área de Sistema. Após várias análises e conversas, utilizamos o conceito de UX (User experience) e treinamento ao pessoal antes de se dar início às atividades, porém a implementação do novo visual só se deu por completa no último mês da certificação.

#### 4.7. Preparação para novo semestre de certificação

Conforme o novo semestre e após reuniões com representantes estaduais, nossa equipe e participantes, foram propostas novas atividades e um treinamento para os participantes, vide tabela no Quadro 05.

Quadro 05 - Tabela de Atividades 2 / Capítulos.

<b>ATIVIDADE</b>	<b>PRAZO</b>
<b>CALENDÁRIO E PLANEJAMENTO DE GESTÃO</b>	31/03/2021
<b>COMISSÕES PERMANENTES</b>	31/03/2021
<b>DIA DEVOCIONAL</b>	31/03/2021
<b>DIA EM MEMÓRIA A JACQUES DEMOLAY</b>	31/03/2021
<b>TREINAMENTO</b>	31/03/2021*
<b>DIA DAS MÃES</b>	31/05/2021
<b>ENTRETENIMENTO</b>	13/06/2021
<b>ANO DEMOLAY</b>	13/06/2021
<b>RECRUTAMENTO</b>	13/06/2021

*\*O prazo final do Treinamento é 31/03/2021 para garantir uma janela de possibilidades de novas datas para realização do treinamento em caso de problemas.*

Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

No que tange as atividades para certificação de Castelos, ficou ainda mais complexo lidar com jovens de 7 a 11 anos de modo remoto e a perda de interesse percebida foi grande, sendo a nova relação de atividades a vista no Quadro 06.

Quadro 06 - Tabela de Atividades 2 / Castelos

<b>ATIVIDADE</b>	<b>PRAZO</b>
<b>Calendário e Planejamento de Gestão</b>	31/03/2021
<b>Atividade em Conjunto ao Capítulo</b>	13/06/2021
<b>Atividade Cultural</b>	13/06/2021
<b>Atividade de Lazer</b>	13/06/2021

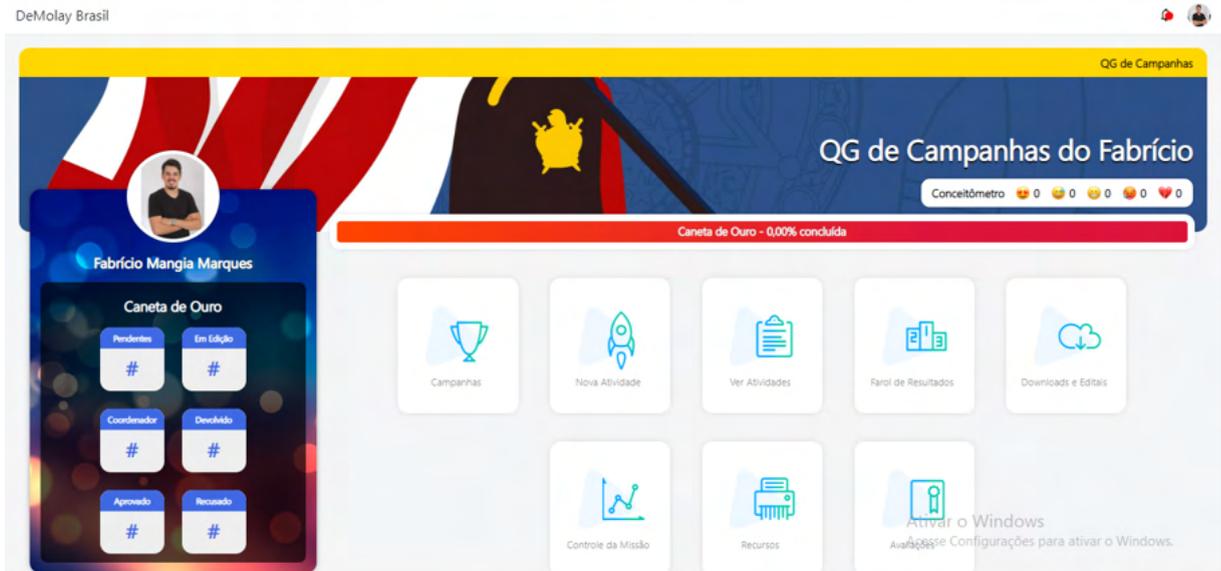
Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Antes de abordar os resultados das certificações do 1º semestre de 2021, irei abordar a nova interface do Sistema.

#### 4.8. O Sistema após atualização da interface

Tendo em vista que cada projeto existente tinha um aba dentro do Sistema e isso tornava demorado o processo, criamos uma central única campanhas e usamos a UX como base para definir os novo layout da página, conforme Figura 12.

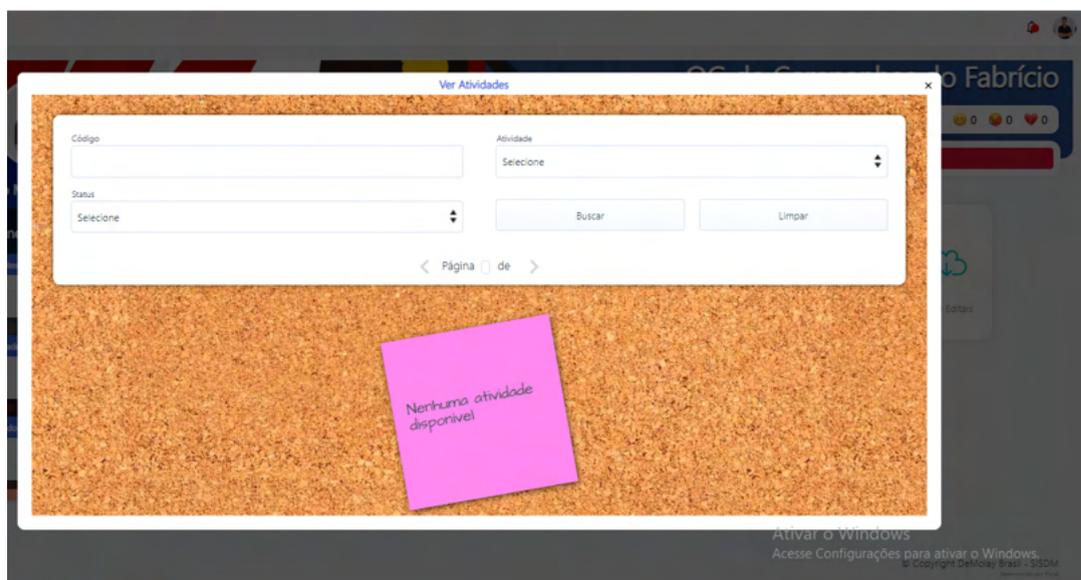
Figura 12 - Nova interface do sistema.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Desse modo, tornou mais fácil e intuitivo o processo de participação na certificação além disso as atividades ficam expostas como se fossem em um mural de Post'its como se pode ver na Figura 13.

Figura 13- Mural de Atividades.



Fonte: Elaborado pelo Autor (2021).

Desde que começamos a ter a tecnologia cotidianamente, conseguimos ter melhores parâmetros de análise a respeito não só dos hábitos, dificuldades e desejos das pessoas que a utilizam, mas conseguimos adequar a criação da plataforma para que seja customizada para

necessidade de cada pessoa. Uma observação dos tempos modernos em que vivemos é que a base de toda a cultura é a tentativa de enganar a natureza por meio da tecnologia, desenvolvendo máquinas que façam ações humanas ou tornam a vida mais simples de tarefas rotineiras.

No que tange a nossa habilidade de fazer isso, temos destaque e criatividade impressionante, fazendo com que o mundo pareça corresponder ao sistema conceitual que impingimos a ele. Assim, as regras numéricas inventadas por nós, em abstrato, demonstram a possibilidade de previsões matemáticas de comportamentos, o que é algo como brincar de Matrix. Tão poderosos são nossos códigos, aliás, que construímos a partir deles versões alternativas da chamada realidade, mundos paralelos, múltiplas experiências do aqui e agora, as quais convencem, comovem e tomam-se "reais" à medida que acreditamos coletivamente em sua eficácia." (CARDOSO, 2007). A nova interface do sistema de certificação vem a adequar a essa linha de pensamento, tornando mais agradável a participação da campanha e mais real apesar das ações remotas impostas pela pandemia.

## 5 SUGESTÕES AOS PROBLEMAS IDENTIFICADOS

Ribeiro (2005, p. 4) afirma que: “Administrar com as pessoas significa tocar a organização juntamente com os seus colaboradores e os parceiros internos que mais entendem dela e de seu futuro”, ou seja, isso nos mostra que a comunicação entre os capítulos e a direção do Supremo Conselho DeMolay Brasil deve estar continuamente conectadas buscando cada vez mais fortalecer esse “meio” de comunicação. Já Chiavenato (2000, p. 108) diz sobre a teoria das relações humanas visando o entendimento do recurso humano como algo a ser trabalhado e não meras unidades dispostas a cumprir o que é imposto pelo alto escalão da organização, com isso é preciso que se tenha uma comunicação eficiente, entendendo e escutando como as unidades estão trabalhando e quais suas dores. Com isso, uma proposta de solução seria o uso de treinamentos conforme demanda percebida pelos Capítulos e que sejam fixados na plataforma virtual disponível a qualquer momento, afinal atuando em 3 fusos horários é complexo encontrar horários conjuntos para que possa ser feito no formato de live no Youtube conforme era feito.

Para Cahen (2005, p. 29), podemos considerar comunicação organizacional como:

Organização empresarial é uma atividade sistêmica, de caráter estratégico, ligada aos mais altos escalões da empresa e que tem por objetivos: criar, onde ainda não existir ou for neutra, manter, onde já existir ou, ainda mudar para favorável, onde for negativa, a imagem da empresa junto a seus públicos prioritários.

Deste modo, criarmos uma conexão direta com os líderes de cada Unidade DeMolay (Capítulos, Priorados, Castelos) é de suma importância sendo essa comunicação uma atividade essencial para a vida da organização, é um dos segmentos que pode ser o diferencial para manutenção e aumento de vida útil dos capítulos. Mas vale ressaltar que a comunicação não pode ser unicamente compreendida como um elo que sustenta todas as atividades da organização, mas sendo um recurso que deve ser administrado e principalmente melhorado continuamente (LUCAS MARIN, 1997). Até os dias de hoje é possível encontrar empresas que não tem uma boa comunicação organizacional o que implica em grandes dificuldades em implementar a estratégia elaborada pela direção e os setores operacionais. Para Chiavenato (1989, p. 39), comunicar não é apenas informar algo, mas compreender se a mensagem foi captada e entendida como era o objetivo da emissão da mesma, esse ponto é algo diferencial ao conseguir chegar aos líderes das organizações em estrutura municipal é preciso compreender se a mensagem está sendo captada com sucesso para que possa também

recebermos feedbacks e melhorar todos os aspectos da instituição. A viabilidade de um investimento em email marketing e publicidade em redes sociais também é algo de grande valia no intuito de chegar aos motivos, processo e tomada de decisão dos líderes da instituição, reduzindo a barreira física da distância geográfica

As Organização na Era da Informação e Tecnologia estão inseridas em um ambiente VUCA (volátil, incerto, complexo e ambíguo). Assim sendo, é necessário reagir de modo rápido aos desafios e às oportunidades. Os SIG's podem auxiliar as empresas a estender seu alcance a locais distantes conforme já temos, oferecer novos produtos e serviços, reorganizar fluxos de tarefas e trabalho e, até mesmo, transformar radicalmente o modo como conduzem os negócios (LAUDON; LAUDON, 2004, p. 4).

Um Sistema de Informações Gerencial (SIG) contém uma ampla rede de processos relacionados a pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gerentes e aos tomadores de decisão, portanto é preciso torná-lo mais ágil a mudanças e extrair melhores dados para que com isso seja gerada informações mais relevantes, principalmente considerando que segundo (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 18) a eficiência operacional, marketing, finanças e outras áreas funcionais recebem suporte desse sistema de informação gerencial e estão ligados através de um banco de dados comum além de possibilitar a empresa conclusão de seus objetivos, fornecendo aos seus diretores detalhes sobre as operações regulares da organização, de modo que consigam controlar, organizar e planejar com maior efetividade e tendo mais eficiência. (STAIR e REYNOLDS, 2002, p. 278). Sendo assim, a melhoria contínua do SISDM, usando UX integração com o cliente (DeMolays e Usuários do sistema) e extraíndo melhores informações dos dados cadastrados se tornará um diferencial estratégico para que se tenha melhores tomadas de decisão pela Diretoria Executiva da Instituição.

Um ponto percebido foi a questão da comunicação pessoal e direta, trazendo as lideranças da organização junto aqueles que fazem a engrenagem girar falando diretamente com a ponta e escutando as dores das unidades pelo país. Apesar do uso da técnica e implementação de estratégia é preciso criar a cultura de proximidade com as bases fazendo assim com que entendam a tomada de decisão da Diretoria e ter o apoio principalmente em tempos de crise como o qual vivemos em uma situação pós pandemia.

## 6 CONCLUSÃO

A grande oportunidade do estágio é de fato algo de suma importância assim como a matéria de Laboratório Integrador, sendo um momento divisor de águas na vida profissional do aluno, ver na prática como as técnicas podem não dar certo devido a uma questão de que seres humanos podem não ser tão previsíveis e ao mesmo tempo essas técnicas te ajudam a sair de situações que não são previstas na literatura.

A administração sendo uma ciência social é o que a torna ainda mais apaixonante, saber que não é como a química ao misturar elementos previstos, temos os resultados esperados sem nenhuma diferença ou alteração de resultado. Gosto de imaginar a Administração como uma ciência da vida, onde podemos sempre ter oportunidade de fazer melhor e fazer diferente sendo a nosso maior recurso o humano.

A experiência do estágio foi primordial para desenvolver a capacidade de visão holística, entendendo como qualquer ação estratégica da empresa tem impacto no todo e por isso deve ser vista como um olhar de fora e não de “apagar incêndios”. A UFLA é uma referência em minha vida pois me trouxe conhecimento capaz de desenvolver ações de destaque na organização além de poder ter tido experiência com o PET e o núcleo de estudo CIM.

Por ter participado do PET Administração pude levar comigo a tríade de ensino, pesquisa e extensão e refletir sobre isso em uma organização, tive a percepção que toda empresa deve ser pesquisa para melhorar como são feitas as atividades, ensino para treinamento e principalmente extensão, sabendo o que de melhor está sendo feito para entregar a sociedade que é a principal causa da existência das organizações.

## REFERÊNCIAS

- ALBERTO MANSUR. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2021. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Alberto\\_Mansur&oldid=62317488](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Alberto_Mansur&oldid=62317488)>. Acesso em: 27 out. 2021.
- BATTIKHA, M. G. **Quality management practice in highway construction**. International Journal of Quality & Reliability Management, v. 20, n. 5, p. 532-550, 2003.
- CÂMARA, P. B.; GUERRA, P. P.; RODRIGUES, J. V., Humanator. **Recursos Humanos e Sucesso Empresarial**. Lisboa: Edições Dom Quixote. 2003.
- CARDOSO, Rafael (Org.). **O Mundo Codificado**. [s.l.]: Cosac Naify, 2007. 224 p. Acesso em: 25 mar. 2022.
- CAHEN, Roger. **Comunicação Empresarial: a imagem como patrimônio da empresa e ferramenta de marketing**. 10. ed., Rio de Janeiro: Best Seller, 2005
- CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação a Administração Geral**. 1. ed. São Paulo: Mcgraw-Hill, 1989
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. O novo papel de recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas. 2000.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004 – 7ª reimpressão.
- COUTINHO, Luciano G.; FERRAZ, João Carlos. **Estudo da competitividade da indústria brasileira**. 2 ed. Campinas: Papyrus, 1994.
- DAVENPORT, T. H. **Process innovation: reengineering work through information technology**. Harvard Business Press, 1993.
- DEMOLAY INTERNACIONAL, **Find a Jurisdiction**. Disponível em: <https://demolay.org/find-a-jurisdiction/> Acesso em: 10/10/2021
- DEMOLAY BRASIL, **Guia de Atividades Capitulares**, 1. Edição. Disponível em: <https://pt.slideshare.net/yurifrazaodm/guia-de-planejamento-de-atividades-capitulares1>. Acesso em: 10/10/2021
- DINSMORE, Paul Campbell e SILVEIRA NETO, Fernando Henrique da; **Gerenciamento de Projetos**, Rio de Janeiro, Qualitymark, 2004
- DRUCKER, Peter. **Administração de organizações sem fins lucrativos: princípios e práticas**. São Paulo: Pioneira, 1994.
- FERNANDES, Rubem César. (1997). **O que é terceiro setor?** In: IOSCHPE, Evelyn Berg

(org.). 3. setor: desenvolvimento social sustentado. Rio de Janeiro, Paz e Terra, p. 25-33.

GUIMARÃES, Marilda Ferreira e ARIEIRA, Jailson de Oliveira. **O Processo de Recrutamento e Seleção como uma Ferramenta de Gestão**. Rev. Ciências Empresariais da UNIPAR, Toledo, v.6, n.2, jul./dez., 2005.

KLOTZ, L. et al. The impact of process mapping on transparency. **International Journal of Productivity and Performance Management**, v. 57, n. 8, p. 623-636, 2008.

LAUDON Jane P.; LAUDON Kennet C. **Sistema de Informações gerenciais: Administrando a empresa digital**. 5º ed. São Paulo: Atlas 2004.

LEE, A. et al. **As organizações não governamentais: um estudo sobre o terceiro setor**. São Paulo, Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, mimeo. 1997.

LUCAS MARÍN, A., et al. (eds.) **Cambio Cultural y Participación**, Madrid, SI-RC-10. 1993.

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

STAIR, Ralph M. e REYNOLDS George W. **Princípios de Sistemas de Informações: Uma abordagem Gerencial**. 4º ed. São Paulo: LTC, 2002.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais**. 7. ed. – São Paulo: Atlas, 2001.

PINTO, S. H. B.; CARVALHO, M. M.; HO, L. L. **Main quality programs characteristics in large size Brazilian companies**. International Journal of Quality and Reliability Management, v. 25, n. 3, p. 276 - 291, 2008.

PORTER, Michael E. **Competição = On Competition: estratégias competitivas essenciais**. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005.

ROCHA, J. A. O. **Gestão de Recursos Humanos**. Lisboa: Editorial Presença. 1997.

TOLFO, C.; FLORA D. F.; FIORENZA, M. M. **Modelagem de processos na gestão da segurança da informação: um relato de experiência**. In: HAUCK, J.C.R. et al. III ENCONTRO DE INOVAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, evento integrante do XII Simpósio Brasileiro de Sistemas de Informação, 17 a 20 de maio de 2016, Castelmair Hotel, Florianópolis/SC. Anais... Florianópolis: EISI, 2016

UFLA - Universidade Federal de Lavras. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração**. Lavras, 2018. p. 1-85.

XAVIER, Carlos Magno da Silva; **Gerenciamento de Projetos**, São Paulo, Saraiva, 2009.