

## **ANÁLISE DE MULTICRITÉRIOS APLICADOS A TOMADA DECISÃO**

Stephan Krokovsky Junior<sup>1</sup>; Flavius Sodré<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente  
MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

Autor para correspondência: skj\_95@hotmail.com 2 Professor Curso Mestrado  
Profissional em Gestão Empresarial no Centro Universitário UniFBV Wyden

### **Área temática**

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** A tomada de decisão é um processo central nas organizações contemporâneas, pois envolve a escolha de alternativas capazes de atender às demandas estratégicas, operacionais e sociais impostas por ambientes dinâmicos e competitivos (Barbosa; Vieira, 2014). Diante da crescente complexidade dos problemas organizacionais e da multiplicidade de informações disponíveis, decisões baseadas em um único critério tornam-se insuficientes (Fontanive et al., 2017). Nesse contexto, os métodos multicritérios surgem como ferramentas eficazes para apoiar escolhas mais estruturadas. **OBJETIVO:** Analisar a aplicação da análise multicritério como ferramenta de apoio à tomada de decisão, investigando seus principais métodos, fundamentos teóricos e contribuições para a resolução de problemas complexos. **METODOLOGIA:** Utilizou-se da metodologia de revisão de literatura. Tratou-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, de natureza básica, de objetivos descritivos e de procedimento bibliográfico. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Os resultados mostraram que métodos de análise multicritério, tais como AHP, ANP, ELECTRE, PROMETHEE e MAUT/UTA, apresentam elevada capacidade de estruturar problemas decisórios complexos, ao integrar múltiplos critérios e permitir a comparação sistemática de alternativas. Essas metodologias contribuem para decisões mais transparentes, racionais e alinhadas aos objetivos organizacionais, principalmente em contextos que envolvem incerteza, conflitos de interesse ou elevada diversidade de variáveis (Lima; Carpinetti, 2015). **CONCLUSÃO:** A análise multicritério constitui um instrumento eficaz para o apoio à tomada de decisão em cenários complexos, proporcionando maior clareza, fundamentação e consistência às escolhas realizadas.

**Palavras-chave:** Análise multicritério. Métodos multicritérios. Tomada de decisão.

## REFERÊNCIAS

BARBOZA, Patrícia Dias; VIEIRA, José Geraldo Vidal. Análise de decisão multicritério aplicada na seleção de investimento em armazenagem de soja em grão. *Produto & Produção*, v. 15, n. 2, 2014.

FONTANIVE, Fernanda et al. Aplicação do método de Análise multicriterial AHP como ferramenta de apoio a tomada de decisão. *Revista Espacios*, v. 38, n. 2003, p. 6, 2017.

LIMA, Francisco Rodrigues; CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. Uma comparação entre os métodos TOPSIS e Fuzzy-TOPSIS no apoio à tomada de decisão multicritério para seleção de fornecedores. *Gestão & Produção*, v. 22, n. 1, p. 17-34, 2015

## **FERRAMENTAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA GESTÃO DA ENFERMAGEM**

Thais Parente<sup>1</sup>; Juliana Kelle de Andrade Lemoine Neves<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

Autor para correspondência: lemoineju@gmail.com. Professor Curso Mestrado Profissional em Gestão Empresarial no Centro Universitário UniFBV Wyden

### **Área temática**

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO** A incorporação das ferramentas de Inteligência Artificial (IA) na gestão da Enfermagem tem se intensificado diante das transformações digitais que atravessam o setor da saúde, favorecendo diagnósticos mais precisos, automatização de processos administrativos, melhoria da alocação de recursos e suporte à tomada de decisões clínicas, contribuindo para a eficiência operacional e para a qualidade da assistência. A literatura evidencia que a IA, é definida como a capacidade de máquinas reproduzirem funções cognitivas humanas, como aprender, reconhecer padrões e resolver problemas, já está presente em diversas tecnologias de saúde e tem potencial para otimizar o trabalho gerencial e assistencial dos profissionais de enfermagem (Borges, 2023). **OBJETIVO** Identificar as principais ferramentas de IA aplicáveis à gestão da Enfermagem e analisar seus benefícios, oportunidades e desafios na otimização do processo gerencial e assistencial. **METODOLOGIA** Trata-se de uma revisão de literatura integrativa, metodologia que permite reunir e sintetizar estudos com diferentes abordagens metodológicas, proporcionando análise ampla e aprofundada sobre o uso da IA na gestão da Enfermagem. A busca considerou artigos, dissertações e documentos regulatórios relacionados às tecnologias de IA na saúde, à aplicação da IA na gestão de enfermagem, às ferramentas disponíveis no contexto digital e aos aspectos éticos, práticos e operacionais envolvidos. **RESULTADOS E DISCUSSÃO** Os estudos analisados evidenciam que a IA oferece contribuições significativas para o gerenciamento em Enfermagem, destacando-se ferramentas como sistemas inteligentes de escala, softwares de análise preditiva, plataformas de monitoramento de sinais vitais, algoritmos de suporte à decisão clínica e assistentes

automatizados voltados à organização de tarefas (Carvalho, 2021). Esses recursos permitem antecipar demandas, prevenir sobrecargas, identificar riscos clínicos, otimizar fluxos de trabalho e personalizar o cuidado, favorecendo maior segurança ao paciente e eficiência para gestores e equipes. Por outro lado, a literatura aponta desafios relevantes, incluindo a necessidade de qualificação profissional contínua, custos de implementação, resistência à adoção de novas tecnologias, questões éticas como proteção de dados e a imprescindível mediação humana frente às decisões automatizadas (Araújo, 2025). Além disso, destaca-se que a Resolução COFEN nº 717/2023 regulamenta a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, fornecendo respaldo para o uso de tecnologias de IA.

**CONCLUSÃO** As ferramentas de IA como aplicativos Escalas, Nursebook, Nurseflix representam importantes aliadas para o fortalecimento da gestão da Enfermagem, promovendo melhorias na eficiência, segurança e qualidade assistencial; contudo, sua adoção exige investimento em capacitação, adequação ética e envolvimento ativo dos profissionais, reforçando que a IA não substitui o enfermeiro gestor, mas potencializa suas competências na condução de processos complexos.

Palavras-chave: enfermagem; ferramentas de gestão; IA. Eixo Temático: Tecnologia e Inovação

## REFERÊNCIAS

BORGES FREITAS, R.; VALENTE GIUBLIN TEIXEIRA, R. Novas tecnologias: inimigas ou aliadas? Revista Brasileira de Inteligência, n. 18, p. 281–300, 14 nov. 2023.

CARVALHO, A. C. P. DE L. F. DE. Inteligência Artificial: riscos, benefícios e uso responsável. Estudos Avancados, v. 35, n. 101, p. 21–35, 1 jan. 2021.

ARAUJO, G. M. DE et al. O uso da inteligência artificial como ferramenta de suporte para a assistência de enfermagem. Revista Eletrônica Acervo Saúde, v. 25, n. 8, p. e21278, 5 ago.2025

## **DESAFIOS GESTÃO ESTRATÉGICA DE COMPRAS INTERNACIONAIS E A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

Erivaldo Goncalves Nunes Junior<sup>1</sup>; Thiago André Santos<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

### **Área temática**

NEGÓCIOS E DIREITO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** No cenário de incerteza, a gestão de compras assume um papel vital para a competitividade. O setor de compras deixou de ser operacional para tornar-se estratégico, influenciando a lucratividade e a sustentabilidade. Nesse contexto, a integração de práticas de Environmental, Social and Governance (ESG), a adoção da Inteligência Artificial (IA), emergem como fronteiras para a eficiência nas aquisições internacionais (Stek, 2024). **OBJETIVO:** O presente estudo tem como objetivo analisar, através de uma revisão bibliográfica, os principais desafios da gestão estratégica sustentável de compras internacionais e investigar como a inovação tecnológica, especificamente o uso da inteligência artificial, atua como fator de geração de valor. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão narrativa da literatura realizada com obras de 2024 e 2025 em bases como Portal de Periódicos da CAPES e ScienceDirect, utilizando temas relacionados à gestão estratégica de compras internacionais, IA e sustentabilidade. A revisão de literatura narrativa, fundamenta-se em obras clássicas e contemporâneas sobre gestão da cadeia de suprimentos e IA como Christopher (2024), Ferreira<sup>1</sup> e Ferreira<sup>2</sup> (2024) e Stek (2024). Foram analisados referenciais teóricos que abordam a gestão estratégica internacional de compras, cruzando-os com o impacto da IA no negócio. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** A literatura demonstra que a gestão estratégica de compras possui alto impacto financeiro, onde uma economia de 5% nos insumos pode elevar o lucro em mais de 30% (Christopher, 2024). Para atingir tal eficiência em operações internacionais, Stek (2024) identifica a IA como essencial para otimizar o Sourcing e a análise de gastos, fundamentando decisões em dados concretos. Ferreira e Ferreira (2024) reforçam que a IA é crucial para otimizar os processos de compras e mitigação de riscos nos mercados. No entanto, a transição digital esbarra em desafios, como a

inconsistência de dados e barreiras na cultura organizacional. Soma-se a isso o desafio da sustentabilidade consolidando-se como critério de qualificação, exigindo transparência para prevenir rupturas na cadeia de abastecimento. CONSIDERAÇÕES FINAIS: Evidencia-se que a convergência entre sustentabilidade e inteligência artificial na gestão de compras internacionais não é apenas uma tendência, mas uma necessidade para desenvolvimento da resiliência da cadeia de suprimentos. A tecnologia com IA permite que as empresas superem os desafios da gestão internacional de compras internacionais, garantindo uma cadeia de valor resiliente, inovadora e sustentável alinhada às exigências globais.

## REFERÊNCIAS

CHRISTOPHER, Martin. Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos. 6. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2024.

FERREIRA, E. R. de A.; FERREIRA, L. A. Desafios e Oportunidades Da Implementação De Inteligência Artificial Na Gestão De Suprimentos. REVISTA FOCO, [S. l.], v. 17, n. 11, p. e6404, 2024. DOI: 10.54751/revistafoco.v17n11-013. Disponível em: <<https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/6404>>. Acesso em: 6 nov. 2025.

STEK, Klaas. State of the Art of Purchasing 2024. Enschede: University of Twente, 2024. Disponível em: <<https://research.utwente.nl/en/publications/state-of-the-art-of-purchasing-2024>>. Acesso em: 17 nov. 2025.

## **O IMPACTO DA ATUAÇÃO DO GERENTE NA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NAS UNIDADES DO DISTRITO SANITÁRIO VII**

Gesika Assunção<sup>1</sup>; Vanessa Silva Iapa<sup>1</sup>; Juliana Kelle de Andrade Lemoine  
Neves<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador  
MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

Autor para correspondência: lemoineju@gmail.com. Professor Curso Mestrado  
Profissional em Gestão Empresarial no Centro Universitário UniFBV Wyden

### **Área temática**

SAÚDE E EDUCAÇÃO

### **Resumo**

A gestão na Atenção Primária à Saúde (APS) desempenha papel essencial na coordenação dos processos assistenciais e na qualificação do cuidado, especialmente quando orientada por modelos participativos e humanizados. Este artigo relata e analisa a experiência gerencial desenvolvida em sete Unidades de Saúde da Família (USF) do Distrito Sanitário VII, no Recife, entre fevereiro de 2024 e outubro de 2025. A intervenção foi fundamentada nos princípios da Gestão Participativa, da Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS) e das diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), com foco na reorganização dos fluxos de trabalho, na melhoria do clima organizacional e no fortalecimento do vínculo entre equipes e comunidade. As ações gerenciais incluíram reuniões sistemáticas com as equipes, pactuação de metas coletivas, análise contínua dos indicadores do e-SUS/PEC, implementação de práticas de escuta ativa com trabalhadores e usuários e encontros trimestrais com lideranças comunitárias. Tal abordagem buscou promover corresponsabilidade, qualificar a comunicação interna e alinhar expectativas e prioridades entre todos os atores envolvidos. Os resultados indicaram avanços significativos no clima institucional, refletidos em maior motivação, cooperação e engajamento dos profissionais. Observou-se também aumento da produtividade assistencial, melhoria na organização dos serviços e maior aderência aos fluxos previamente pactuados. A escuta qualificada ampliou a capacidade das equipes de compreender as demandas e vulnerabilidades do território, revelando necessidades não captadas pelos indicadores tradicionais. A



reorganização dos processos de trabalho contribuiu para reduzir conflitos, otimizar o tempo de atendimento e qualificar a experiência dos usuários. A análise da experiência evidencia que a atuação ativa do gerente baseada no diálogo, na mediação de conflitos, na valorização das equipes e na condução democrática dos processos funciona como dispositivo estratégico de transformação das práticas na APS. Ao fomentar a participação, fortalecer vínculos e promover espaços de reflexão coletiva, a gestão participativa se mostra capaz de gerar resultados mais efetivos tanto na organização interna das unidades quanto na qualidade da assistência prestada à população. Conclui-se que investir na formação e no apoio institucional aos gerentes de APS é essencial para sustentar práticas de cuidado mais humanizadas, resolutivas e alinhadas às necessidades reais dos territórios. A experiência apresentada reafirma a importância do papel gerencial como elemento estruturante para o fortalecimento do SUS e para a produção de ambientes de trabalho mais saudáveis, participativos e eficientes na Atenção Primária à Saúde.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção Básica. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS: HumanizaSUS. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013. (Cadernos HumanizaSUS, v. 1).

CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa; FIGUEIREDO, Mariana Dorsa; PEREIRA JÚNIOR, Nilton; CASTRO, Camila Pereira. A aplicação da metodologia Paideia no apoio institucional, no apoio matricial e na clínica ampliada. Interface – Comunicação, Saúde, Educação, Botucatu, v. 18, supl. 1, p. 983-995, 2014.



## **CULTURA ORGANIZACIONAL COMO PILAR DA GESTÃO ESTRATÉGICA EM SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE: REVISÃO DA LITERATURA**

Vanessa Silva Iapa<sup>1</sup>; Gesika Assunção<sup>1</sup>; José Roberto Wanderley de Castro<sup>2</sup>  
Juliana Kelle de Andrade Lemoine Neves<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente  
MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

Autor para correspondência: lemoineju@gmail.com. Professor Curso Mestrado  
Profissional em Gestão Empresarial no Centro Universitário UniFBV Wyden.

### **Área temática**

SAÚDE E EDUCAÇÃO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** A gestão estratégica em serviços públicos de saúde, especialmente no SUS, depende diretamente da cultura organizacional, que influencia a eficácia das políticas e a qualidade do atendimento. Culturas alinhadas a valores como colaboração, inovação e transparência promovem melhores resultados e adaptação às mudanças. A liderança confiável e o engajamento coletivo são essenciais para fortalecer esse processo. Assim, a cultura organizacional é pilar fundamental para o desempenho e sustentabilidade das redes públicas de saúde. **OBJETIVO:** Analisar o papel da cultura organizacional como fundamento para a gestão estratégica em serviços públicos de saúde, evidenciando suas influências e desafios no contexto das redes públicas. **METODOLOGIA:** Revisão bibliográfica com abordagem qualitativa, que analisou como a cultura organizacional influencia a gestão estratégica nos serviços públicos de saúde. Foram selecionados estudos entre 2015 e 2025 nas bases PubMed, SciELO, LILACS e BVS. A triagem dos artigos foi conduzida por dois pesquisadores independentes. Os critérios de inclusão focaram em estudos originais com texto completo e aderência à temática. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** À influência da cultura organizacional na gestão estratégica dos serviços de saúde pública. Essa estrutura permite uma comparação sistemática das abordagens adotadas, facilitando a análise crítica dos elementos culturais que impactam a efetividade da gestão nas redes públicas de saúde. **CONCLUSÃO:** A cultura organizacional influencia a gestão estratégica na saúde pública. Práticas culturais alinhadas à participação e inovação

fortalecem a governança institucional, enquanto resistências estruturais limitam avanços. Há carência de estudos quantitativos, recomendando-se aprofundar a relação entre cultura e gestão no SUS.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS)*. 1. ed. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2013.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FISCHER, Rosa Maria. *Cultura e poder nas organizações*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SCHEIN, Edgar H.; SCHEIN, Peter A. *Cultura organizacional e liderança*. 5. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022.

## **AUDITORIA EM FISIOTERAPIA NA CLÍNICA: CONTRIBUIÇÕES PARA A GESTÃO E A QUALIDADE ASSISTENCIAL**

Vanessa Silva Iapa<sup>1</sup>; Gesika Assunção<sup>1</sup>; Juliana Kelle de Andrade Lemoine Neves<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

Autor para correspondência: lemoineju@gmail.com. Professor Curso Mestrado Profissional em Gestão Empresarial no Centro Universitário UniFBV Wyden.

### **Área temática**

SAÚDE E EDUCAÇÃO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** A auditoria em fisioterapia tem ganhado destaque como instrumento fundamental para garantir qualidade assistencial, otimizar recursos e fortalecer a gestão em saúde. Na prática clínica, seu uso possibilita avaliar processos, identificar inconsistências e promover melhorias contínuas, contribuindo para uma assistência mais segura e eficiente. **OBJETIVO:** Descrever o papel da auditoria em fisioterapia na clínica, enfatizando sua relação com a gestão e seus impactos na qualidade dos serviços. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma revisão de literatura realizada nas bases SciELO, PubMed e LILACS, utilizando os descritores “auditoria”, “fisioterapia”, “gestão em saúde” e “qualidade”. Foram selecionados artigos publicados nos últimos anos que abordassem auditoria aplicada à prática fisioterapêutica e à gestão clínica. A triagem dos artigos foi conduzida por dois pesquisadores independentes. Respeitando os critérios de ilegitimidade. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** A auditoria contribui para padronizar procedimentos, avaliar a conformidade de prontuários e monitorar indicadores assistenciais. Na perspectiva gerencial, ela auxilia na tomada de decisão, no planejamento de recursos, na organização dos fluxos clínicos e na redução de custos. Estudos destacam que a auditoria fortalece a governança clínica e favorece a implementação de práticas baseadas em evidências, promovendo melhorias na eficiência, segurança e transparência dos serviços fisioterapêuticos. **CONCLUSÃO:** A auditoria em fisioterapia é um recurso estratégico para integrar qualidade assistencial e gestão, permitindo identificar falhas, orientar intervenções e aprimorar o

desempenho das equipes. Favorece serviços mais eficientes e alinhados às necessidades dos pacientes, embora haja necessidade de mais pesquisas que explorem metodologias padronizadas e ampliem sua utilização em diferentes áreas da fisioterapia.

## REFERÊNCIAS

LAPA, V. S. et al. Alastramento da atuação do profissional de fisioterapia na auditoria em saúde: uma revisão narrativa. In: FERRARI, F. C. C. R. (Org.). Fisioterapia na atenção à saúde 5 [recurso eletrônico]. Ponta Grossa, PR: Atena, 2020. cap. 5, p. 70-82. DOI: 10.22533/at.ed.118201108. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/343728194\\_ALASTRAMENTO\\_DA\\_ATUACAO\\_DO\\_PROFISSIONAL\\_DE\\_FISIOTERAPIA\\_NA\\_AUDITORIA\\_EM\\_SAUDE\\_UMA\\_REVISAO\\_NARRATIVA](https://www.researchgate.net/publication/343728194_ALASTRAMENTO_DA_ATUACAO_DO_PROFISSIONAL_DE_FISIOTERAPIA_NA_AUDITORIA_EM_SAUDE_UMA_REVISAO_NARRATIVA). Acesso em: 7 set. 2025.

MEIRA, S. R. C. A. et al. Contribuição da auditoria para a qualidade da gestão dos serviços de saúde. Brazilian Journal of Business, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 1021-1033, 2021. DOI: 10.34140/bjbv3n1-058. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/26310>. Acesso em: 15 set. 2025.

SANTOS, R. C. O. A importância da atuação do fisioterapeuta na auditoria do sistema suplementar de saúde. Revista de Administração em Saúde, [S. l.], v. 23, n. 90, p. 1-10, 2023. DOI: 10.23973/ras.90.337. Disponível em: <https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/337>. Acesso em: 10 set. 2025.

## **EMPREENDEDORISMO FEMININO E MICROCRÉDITO: ANÁLISE E INOVAÇÃO NO PROGRAMA CREDIAMIGO EM RECIFE**

Paulo Victor Xavier da Silva<sup>1</sup>; Leonardo Mohandas Pantoja de Aquino<sup>2</sup>.

Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

### **Área temática**

NEGÓCIOS E DIREITO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** O Programa Crediamigo do Banco do Nordeste (BNB) atua como um relevante suporte ao empreendedorismo feminino na cidade de Recife, Pernambuco. Contudo, apesar de sua inegável importância histórica na geração de renda e na inclusão produtiva, o programa ainda atinge uma parcela reduzida de clientes ativas frente ao vasto mercado elegível na região metropolitana, evidenciando a necessidade estratégica de ampliar sua capilaridade. O estudo parte da premissa de que o empreendedorismo feminino, muitas vezes motivado pela necessidade, carece de inovações em produtos que acompanhem a complexidade da rotina das mulheres modernas. **OBJETIVO:** O objetivo geral é analisar o perfil socioeconômico e as motivações das empreendedoras do Crediamigo em Recife para, subsequentemente, propor a criação ou o aprimoramento de produtos de microfinanças. O foco específico recai sobre a identificação de lacunas na oferta atual para a inclusão efetiva de "mães atípicas", um segmento que demanda maior flexibilidade. **METODOLOGIA:** Trata-se de uma pesquisa aplicada com abordagem de métodos mistos (quali-quantitativa). A etapa documental analisará relatórios de gestão e políticas de crédito do BNB. A fase quantitativa utilizará surveys estruturados para mapear o perfil sociodemográfico e padrões de uso do crédito. Já a etapa qualitativa envolverá entrevistas semiestruturadas com gestores e clientes para compreender profundamente a jornada do usuário e suas dores. O estudo respeitará rigorosamente os preceitos éticos, utilizando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Espera-se diagnosticar que, embora o microcrédito seja eficaz na sustentação de pequenos negócios, existem barreiras operacionais para mulheres com restrições de tempo severas. A discussão propõe, como inovação técnica, o desenho de uma linha de crédito ou a adequação de

processos específicos para mães de crianças neuro atípicas, baseando-se em estratégias de Customer Centricity e construção de personas. CONCLUSÃO: Conclui-se que a inovação em microfinanças deve avançar na personalização. O estudo visa entregar ao BNB soluções concretas que alinhem rentabilidade e responsabilidade social, fortalecendo a autonomia feminina e a fidelização através de produtos financeiros inclusivos.

## REFERÊNCIAS

BANCO DO NORDESTE DO BRASIL. Crediamigo: Programa de Microcrédito Urbano Orientado. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2024.

BRASIL. Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte. *Empreendedorismo feminino no Brasil: desafios, oportunidades e políticas públicas*. Brasília, DF: MEMP, 2024.

YUNUS, Muhammad. O banqueiro dos pobres: a revolução do microcrédito que ajudou os pobres de dezenas de países. São Paulo: Ática, 2019.



## **A IMPORTÂNCIA DO BOM ATENDIMENTO AO CLIENTE EM UM POSTO DE COMBUSTÍVEL: UM ESTUDO DE CASO**

Augusto Cezar Pereira de Lima<sup>1</sup>; Thiago André Santos<sup>2</sup>. Filiação dos autores:  
Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

### **Área temática**

NEGÓCIOS E DIREITO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO** O setor de combustíveis é caracterizado pela alta competitividade, tornando a qualidade dos serviços um diferencial essencial para a fidelização do cliente. O estudo de caso será desenvolvido em um posto de combustível no interior de Pernambuco, buscando compreender como a qualidade do atendimento influencia na satisfação e percepção dos consumidores deste setor. **OBJETIVO** Analisar a importância do atendimento ao cliente na satisfação dos consumidores de postos de combustíveis, identificando aspectos de maior influência, avaliando a percepção da qualidade do atendimento, verificando fatores ergonômicos que afetam o desempenho dos frentistas e propondo melhorias estratégicas. **METODOLOGIA** Trata-se de um estudo descritivo com abordagem qualitativa, baseada na percepção dos clientes. Os procedimentos incluem uma etapa exploratória qualitativa para identificar aspectos de satisfação por meio de entrevistas abertas e aplicação de questionário, seguida por análise de conteúdo e estatística descritiva. Os instrumentos incluem um questionário semiestruturado, roteiro de entrevistas e observação direta do atendimento. A pesquisa seguirá os padrões éticos definidos pela resolução 466/2012, de estudos com seres humanos. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** A satisfação dos clientes atendidos em postos de combustíveis está relacionada a aspectos como agilidade, cordialidade, confiança e clareza nas informações (Pinheiro; Moyano, 2016). Além disso, a função do frentista envolve sobrecarga física e cognitiva que pode afetar a qualidade do serviço (Ferreira; Freire, 2001). Através deste estudo espera-se identificar os principais fatores de satisfação dos clientes, o diagnóstico da qualidade atual do atendimento e as contribuições práticas para que gestores possam melhorar o atendimento e diminuir os riscos decorrentes do trabalho, como ergonomia. **CONCLUSÃO** Espera-se que este trabalho identifique que o

atendimento de excelência, para esse ramo de mercado, é o principal diferencial para garantia de fidelização do cliente, o aumento da lucratividade e fortalecimento da imagem empresarial.

## REFERÊNCIAS

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 16. ed. São Paulo: Pearson, 2022.

LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen. Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia. 9. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2022.

IIDA, Itiro; BUARQUE, Lia. Ergonomia: projeto e produção. 4. ed. São Paulo: Blucher, 2021.

## **INTELIGÊNCIA DE MERCADO NA ESTRATÉGIA DE EXPORTAÇÃO APÍCOLA: O CASO DO APÁRIO ZUMBI DOS PALMARES.**

Nayane Brandão De Miranda<sup>1</sup>; Leonardo Mohandas Pantoja de Aquino<sup>2</sup>.

Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

### **Área temática**

NEGÓCIOS E DIREITO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO:** A apicultura no Brasil representa para a agricultura familiar alternativa de fonte de renda<sup>3</sup>, nesse contexto, percebe-se que a produção de mel cresce anualmente<sup>4</sup>, assim como a receita de exportações tem tendencia de evolução<sup>5</sup>. O interesse de outros países por produtos apícolas originários de pequenas regiões do Brasil, advém em grande parte de especificidades da biodiversidade brasileira que originam produtos únicos. Essas características funcionam como diferenciais competitivos, agregando valor ao produto, sendo atrativo para nichos de mercado conhecidos como gourmet ou premium. No entanto, para pequenas empresas o acesso ao mercado externo pode apresentar diversos entraves como questões técnicas, sanitárias, legais e fiscais; dificuldades na negociação e tomada de decisão; barreiras na fluência em língua estrangeira; déficit no uso de dados de mercado e até mesmo falta de uma cultura exportadora. **OBJETIVO:** A investigação propõe analisar como ferramentas de Inteligência de Mercado (IM) podem auxiliar no desenvolvimento de estratégias para exportação dos produtos do Apiário Zumbi dos Palmares, localizado na Zona da Mata de Alagoas. Além de utilizar a IM para identificar mercados potenciais para exportação, pretende analisar barreiras para os mercados selecionados e propor um modelo de planejamento de gestão estratégica de longo prazo para exportação. **METODOLOGIA:** Será desenvolvida pesquisa aplicada com abordagem qualitativa. Serão realizadas entrevistas semiestruturadas com gestores e empregados chave para o desenvolvimento do processo de exportação. Além de observação direta por meio de visitas técnicas para observar rotinas e identificar dificuldades práticas. Haverá pesquisa documental para análise de relatórios internos, com foco no Plano de Exportação PEIEX/APEX. Os dados serão analisados através de triangulação permitindo cruzar e validar informações de fontes distintas e uso software de

IM. A análise de conteúdo será usada para categorizar respostas e identificar padrões de pensamento e comportamento gerencial. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** A partir da interpretação das informações coletadas espera-se a geração de insights gerenciais que demonstrem o potencial econômico das exportações, baseando-se em dados concretos e análises por meio de ferramentas de IM, gerando compreensão e detalhamento sobre o potencial de vendas dos produtos do Apiário estudado. Será possível, desta forma, elaborar ações para o desenvolvimento dos mercados potenciais identificados e visualizar as limitações práticas de gestores e empregados, resultando em um diagnóstico situacional da empresa. **CONCLUSÃO:** Além de recomendações estratégicas e apresentação de ferramentas de IM, o estudo proporcionará o mapeamento de oportunidades e mecanismos de superação de barreiras para a exportação dos produtos do Apiário. Espera-se que seja desenvolvido pensamento crítico da gestão resultando em apropriação de uma nova cultura organizacional de exportação baseada em dados. Palavras-chave: Inteligência de Mercado; Exportação de produtos apícolas; Negócios Internacionais. Eixo Temático: Negócios.

## REFERÊNCIAS

ABEMEL – Associação Brasileira dos Exportadores de Mel. Estatística 2019–2023. [S. l.], 2025. Arquivo: 2025-02-07-ABEMEL-Estatistica2019-2023.pdf. CBI. Entering the European market for certified honey. CBI — Market Information. Disponível em: <https://www.cbi.eu/market-information/honey/certified-honey/market-entry>.

BANCO DO NORDESTE. Caderno Setorial ETENE. 2023. Arquivo: 2023\_CDS\_293.pdf. Fortaleza: Banco do Nordeste, 2023.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa da Pecuária Municipal. Sistema IBGE de Recuperação Automática – SIDRA. Disponível em: <https://sidra.ibge.gov.br>.

## **APLICAÇÃO DO MÉTODO ÁGIL SCRUM NA GESTÃO DE PROJETOS DE MARKETING EM UMA PEQUENA EMPRESA DE CONSULTORIA EMPRESARIAL**

Layara De Souza Rodrigues<sup>1</sup>; Flávius Sodré<sup>2</sup>. Filiação dos autores: Discente MPGE/UNIFBV<sup>1</sup> Orientador MPGE/UNIFBV<sup>2</sup>

### **Área temática**

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

### **Resumo**

**INTRODUÇÃO** O cenário empresarial atual exige alta adaptabilidade e eficiência na gestão de projetos, especialmente no setor de marketing que é marcado por mudanças e ajustes constantes. O método Scrum tem se destacado no setor de TI por seus benefícios na gestão de projetos, sendo assim, este estudo se justifica pela necessidade que as equipes de marketing de pequenas empresas de consultoria enfrentam para otimizar a gestão e as entregas para os clientes. Esta pesquisa contribui para a literatura sobre metodologias ágeis ao avançar na compreensão do método em equipes de marketing. **OBJETIVO** O objetivo geral é determinar o impacto da aplicação da metodologia ágil Scrum na gestão de projetos de marketing em uma pequena empresa de consultoria empresarial. Especificamente, busca-se explicar o contexto de gestão de projetos digitais, expor a metodologia Scrum e definir boas práticas para equipes de marketing através da sua aplicabilidade. O problema central da pesquisa é: Como a aplicação do método ágil Scrum na gestão de projetos de marketing em uma pequena empresa de consultoria empresarial pode gerar resultados positivos na produtividade? **METODOLOGIA** Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, utilizando-se da pesquisa ação. A operacionalização e os procedimentos adotados para a realização incluem análise documental e entrevistas semiestruturadas com as equipes de marketing. Além disso, será aplicado um questionário na fase de avaliação para mensurar o grau de concordância com os benefícios da metodologia. A análise dos dados será comparativa, contrastando a realidade da empresa antes e depois da aplicação do Scrum. **RESULTADOS E DISCUSSÃO** A análise documental e o diagnóstico exploratório inicial do contexto da empresa, permitiram identificar o problema de pesquisa e constatar a falta de um framework estruturado para a priorização de tarefas. Sendo assim, o Scrum terá um

potencial robusto para reduzir o retrabalho e aumentar a previsibilidade das entregas, levando em consideração os artefatos da metodologia que poderão ser aplicados. **CONCLUSÃO** A pesquisa confirma o alinhamento teórico entre o método ágil Scrum e a necessidade de gestão de projetos na pequena empresa de consultoria, cumprindo o objetivo de determinar seu potencial impacto positivo. Os achados preliminares e a revisão teórica mostram que a metodologia é o caminho mais promissor para solucionar os problemas de produtividade da equipe de marketing, sendo o próximo passo a validação para confirmar as melhorias esperadas.

## REFERÊNCIAS

GHERARDI, Diego de Mattos; RODRIGUES, Mônica Tovani. A aplicação da metodologia ágil SCRUM como estratégia de melhoria em projetos de desenvolvimento de produtos e serviços. *Journal of Management and Business Education*, v. 3, n. 1, p. 76-85, 2022. DOI: 10.35564/jmbe.2022.0020.

SUTHERLAND, Jeff; SCHWABER, Ken. O Guia do Scrum: O Guia Definitivo para o Scrum: As Regras do Jogo. 2020. Disponível em: <https://scrumguides.org/index.html>. Acesso em: 7 dez. 2025.

TEIXEIRA, Paulo Vinicius Silva; LIMA, Victor Pereira de; LOBATO, Francisco de Paula Figueiredo. Uso da Tecnologia Ágil Scrum no Desenvolvimento e Gestão de Projetos: Uma Revisão Sistemática. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 3, e13064, 2021. DOI: 10.33448/rsd-v10i3.13064.