APLICAÇÃO DO MASP NA GESTÃO DE UMA EMPRESA DO SEGMENTO DE SEGUROS NA CIDADE DE PARAUAPEBAS-PA

Evillyn Dayana da Silva Gomes[1]
Karoline Bandeira Nascimento[2]
Letícia de Paula Rodrigues [3]
Natali dos Santos Carneiro[4]

Resumo: O presente estudo teve como objetivo expor e propor soluções aos problemas relacionados à redução de produtividade de uma empresa do seguimento de seguros na cidade de Parauapebas-PA, usando o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP). Para que o objetivo fosse atingido foram utilizados os métodos Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto e Folha de verificação para localizar os problemas e respectivos motivos, com finalidade de elaborar um plano de ação 5W2H com prováveis melhorias para supressão de cada problema mostrado. Ao final do trabalho conclui-se que os principais problemas que geram a baixa produtividade da empresa foram desistência dos clientes e ausência dos corretores no local de trabalho.
Palavras-chave: Corretora, MASP, Produtividade, Seguro, Melhorias.

Abstract: The present study had like objective expose and propose solutions for the problems related the productivity of reduction of an insurance company in the city of Parauapebas-PA, using the Método de Análise e Solução de Problemas (MASP). To the goal to be achieved the methods that were used was Diagrama de Ishikawa, Diagrama de Pareto and Folha de Verificação to locate the problems and respective reasons, with the purpose of elaboration one plan of action 5W2H with probable improvements for elimination of each problem shown. At the end of the work it is concluded that the main problems that generate the low productivity of the company were the giving up of the clients and absence of the brokers in the work place.

Key-Words: Broker, MASP, Productivity, Safe, Improvements.

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA

1. Introdução

Em um mundo cada vez mais veloz e arriscado fez-se necessária a proteção aos patrimônios individuais. Para isso, existem corretoras de seguro que exercem a função de resguardar os bens de seus clientes oferecendo o serviço adequado de acordo com a necessidade e realidade de cada usuário do serviço.

O principal responsável pela venda do seguro é o corretor, ele tem uma comunicação direta com o cliente e atua como consultor e apoiador dos assegurados. Segundo o artigo 723 do Código Civil (2002), o corretor tem a obrigação de exercer o intermediário de maneira atenciosa e responsável. E oferecer ao comprador todas as informações sobre o andamento do negócio.

A corretora HS PREMIUM, da cidade de Parauapebas, percebeu a importância dos corretores a partir da insatisfação deles com as suas práticas, o que resultou na falha de suas fidelizações que, por sua vez, gerou uma baixa produtividade. Entendeu-se então a necessidade de solucionar os problemas presentes nos hábitos da organização a fim de fidelizar os corretores para, posteriormente, fidelizar os clientes.

Nesse intuito, com a utilização do método MASP (Método de Análise e Solução de Problemas), pretende-se, ao final deste trabalho, responder a seguinte pergunta: Quais são os problemas relacionados à motivação para trabalhar dos corretores e que geram baixa produtividade na empresa HS PREMIUM?

1.1 Objetivos

Este trabalho teve como objetivo apontar problemas relacionados à falta de fidelização dos corretores que gera a baixa produtividade na corretora HS PREMIUM, a fim de propor melhorias significativas para o processo de produção e de satisfação dos corretores. A partir deste objetivo geral, dispuseram-se os seguintes objetivos específicos:

- Definir os problemas que acontecem com mais frequência e propor a eles prioridade de resolução;
- Analisar as possíveis causas para que estes ocorram; e
- Propor ações de melhorias para resolução dos problemas encontrados.

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA

1.2 Justificativa

A satisfação no local de trabalho é de extrema importância para que a produtividade em qualquer empresa seja positiva, principalmente em corretoras onde os profissionais não possuem vínculo empregatício com a organização, sendo necessário que o sistema de apoio a vendas e de pós-venda seja eficaz. Os erros constantes de pagamento de comissão, a falta de uma ajuda de custo e problemas relacionados à queda de internet, são fatores relevantes para desempenho negativo dos produtores.

Segundo McGregor (1960) a chamada Teoria Y da administração, explica que o ser humano é motivado por suas realizações pessoais, de trabalho produtivo, de aceitação das responsabilidades e de adequação das suas metas pessoais com as metas da organização, esta teoria visa à valorização do colaborador lhe oferecendo condições favoráveis para que estas pessoas possam trabalhar com eficácia e atingir suas metas.

O seguimento de venda seguro exige que os corretores tenham persistência e determinação para que as vendas sejam realizadas, por outro lado a corretora possui uma meta estipulada de produção mensal, porém atualmente vem sendo difícil de cumpri-la, justamente em virtude da falta de fatores que motivem uma maior produtividade da equipe de corretores.

2. Referencial Teórico

2.1 Conceito de Rotina Organizacional

De acordo com Nelson e Winter (1982, apud LEITE, 2011, p. 21), rotinas são padrões repetitivos de comportamento organizacional; são o lócus no qual o conhecimento da empresa é reproduzido, aumentado, interpretado e transformado. Para estes autores, o termo "rotina" deve ser adotado para todos os padrões regulares e previsíveis de comportamento da firma. O termo é utilizado para rotinas técnicas específicas de produção, contratação e demissão de funcionários, pedidos de compra de itens de estoque ou até para a aceleração da produção de bens com demanda crescente (1982, apud NOGUEIRA, 2010, p. 3).

Para elucidar o conceito de rotinas é necessário classifica-las em três grupos. O primeiro grupo define rotina como "padrão de comportamento repetitivo, mas sujeito a alterações se ocorrerem mudanças no contexto (WINTER, 1964, apud LEITE, 2011, p. 22) e, também, como "formas de padrões flexíveis a uma variedade de escolhas de alternativas" (KOESTLER, 1967, apud LEITE, 2011, p. 22). O entendimento de rotinas apresentado por

esses autores, pode-se considerar que as rotinas são padrões de comportamento repetitivos e, ao mesmo tempo, flexíveis, por dependerem de escolhas (LEITE, 2011).

Cyert e March (1963/1992) representam importantes autores na interpretação do segundo grupo. De acordo com eles, esses procedimentos configuram-se em regras simples de decisão. Para os autores, as empresas agem com base nessas regras, uma vez que, desse modo, podem evitar a incerteza, isto é, ao se basearem em regras, as empresas minimizam a necessidade de preverem eventos futuros incertos (MILAGRES, 2011).

Para o terceiro grupo o entendimento de rotinas se dá com a ideia de que são disposições coletivas que levam os agentes a praticarem comportamentos adquiridos ou adotados previamente, que são colocados em prática mediante determinados estímulos ou contexto (BECKER; SALVATORE; ZIRPOLI, s.d., apud MILAGRES 2011).

A despeito dessa classificação, pode-se afirmar que a indefinição em relação ao conceito persiste e pode ser considerada uma importante razão para a ausência de estudos empíricos (MILAGRES, 2011). Em conformidade com Becker (2005), a diferença entre o último grupo e o primeiro refere-se ao fato de que, para o último, quando provocadas, as disposições são o mecanismo causal, fazendo com que o comportamento se efetive.

2.2. Conceito de MASP

Com base no PDCA (Pla, Do, Check, Act), e derivado do QC-Story (Metodo japonês da JUSE) o MASP (Método Analise e solução de Problema), segundo SILVA (2011), é um método sistêmico utilizado para solucionar uma situação de insatisfação que pode ocorrer devido a um desvio padrão ou objetivo, que leva a diversas alternativas de ação. Quando implantado em um ambiente organizacional, o MASP busca a solução de problemas e obtenção de resultados eficientes. Campos (2004) cita que entre as principais vantagens do uso do MASP estão: a possibilidade de que as pessoas envolvidas no processo entendam a importância da qualidade através das soluções de problemas; a geração de benefícios no quesito qualidade, custos, segurança, entrega, moral, vendas; a identificação das habilidades de liderança; e o gerenciamento de pessoas.

Para facilitar a identificação dos problemas e a elaboração de ações, o MASP possui estrutura dividida em 8 etapas centrais e várias sub-etapas, onde as centrais são:

1. **Identificação:** reconhecimento do problema e sua importância;
2. **Observação:** observar o problema identificado, coletar informações de forma ampla e objetiva;
3. **Analise:** avaliar e determinar as principais causas do problema;
4. **Plano de ação:** elaborar um plano para eliminar as causas;
5. **Ação:** agir para eliminar as causas, colocando em pratica o plano de ação;
6. **Verificação:** comparar os resultados e confirmar a eficácia do plano de ação;
7. **Padronização:** avaliar se as ações tomadas trouxeram benefícios, se eliminaram de forma definitiva as causas do problema e adotar como padrão o procedimento escolhido como plano de ação;
8. **Conclusão:** revisar e avaliar as atividades desenvolvidas no plano de ação, refletir sobre as lições aprendidas para planejamento de ações futuras.

O MASP é simples e eficaz, e a prática do método conduz uma execução cada vez melhor e consequentemente resultados cada vez melhores também.

2.3. Folha de verificação

É uma ferramenta utilizada para coleta de dados, que possibilita identificar o número de ocorrências de um determinado evento. Segundo LINS (1993), a sua aplicação típica está relacionada com a observação de fenômenos. Observa-se o número de ocorrências de um problema ou de um evento e anota-se na folha, de forma simplificada, a sua frequência. Além disso, para MEIRELES (2001), a folha de verificação é aplicada para coletar informações que serão, posteriormente, alvo de análise. Dentro de um MASP, ela tem particular importância na fase da Observação, mas seu uso pode se estender às fases de identificação do problema, análise do problema e mesmo no Plano de Ação.

Ainda para MEIRELES (2001), uma folha de verificação deve conter, pelo menos, os seguintes elementos: título que indica o nome pelo qual tal documento é conhecido, período de observação, para indicar início e o término das observações e os eventos a serem controlados, indicando que tipo de eventos a folha de verificação controla.

2.4. Diagrama de Pareto

O diagrama de Pareto foi produzido pelo economista italiano Vilfredo Pareto no século XIX. Uma das sete ferramentas básicas da qualidade que permite o estudo de acontecimentos ordenando suas frequências da maior para menor. Segundo Banas (2012), o Diagrama de Pareto é um recurso gráfico utilizado para localização de problemas vitais a fim de estabelecer uma ordenação nas causas de perdas que devem ser sanadas. Banas (2012) afirma ainda que o mecanismo utiliza o Princípio de Pareto em que 80% das consequências resultam de 20% das causas.

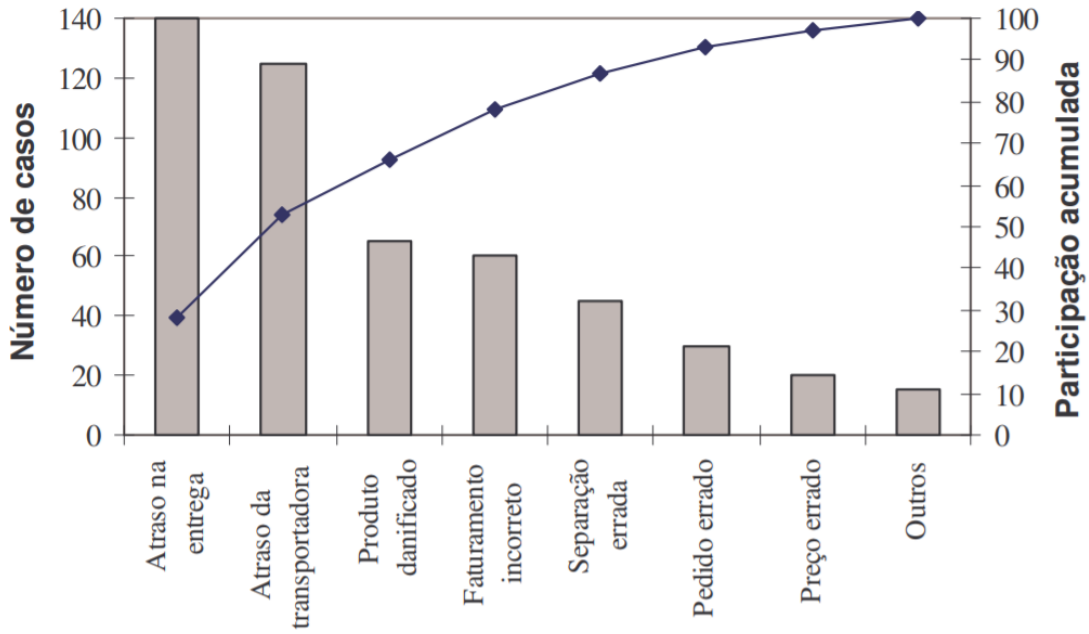


Figura 1 -Exemplo de Diagrama de Pareto (Peinado, 2007)

2.5. Diagrama de Ishikawa

Criado por Kaoru Ishikawa no Japão em 1953, o Diagrama de Ishikawa também conhecido como Diagrama de Causa e efeito é utilizado para apurar de forma detalhada as possíveis causas de um problema empregando os 6M (mão de obra, método, matéria prima, medida, máquina meio ambiente), Drucker (2008) ressalta que cada grupo pode utilizar suas variáveis específicas de acordo com o problema a ser analisado.

Segundo Getlow (1993) o Diagrama de Causa e Efeito é usado para ordenar os motivos de um problema em uma configuração lógica, diminuindo de forma considerável que algum detalhe seja esquecido. Este diagrama proporciona um progresso significativo no processo de melhoria da qualidade.

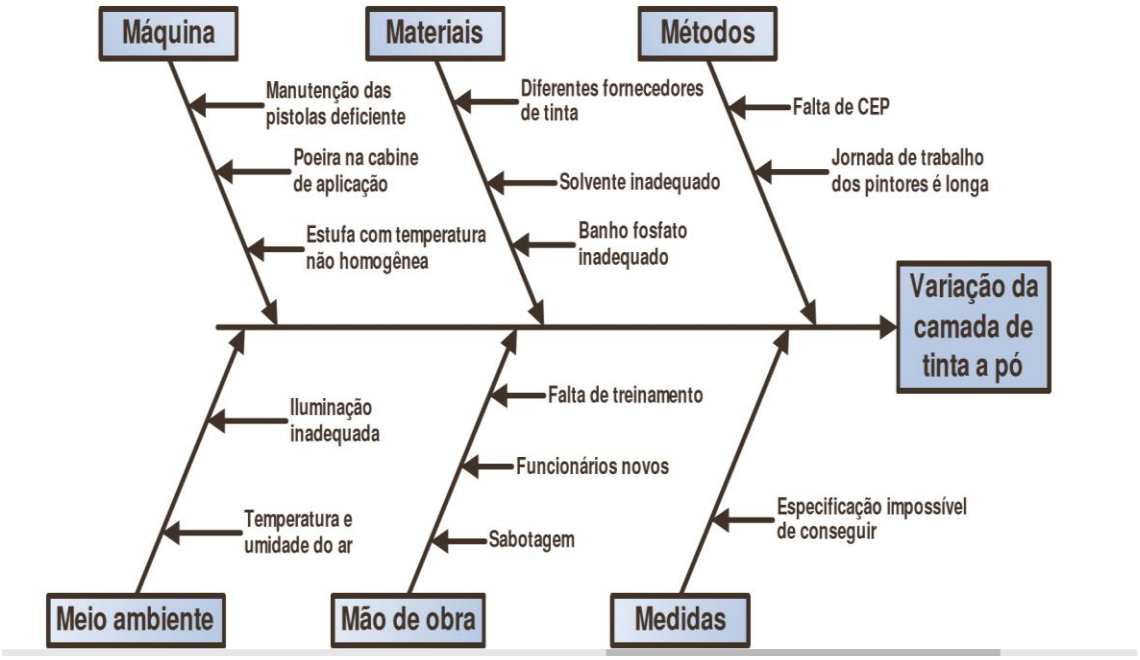


Figura 2 -Exemplo de Diagrama de Ishikawa (Peinado, 2007)

2.6. Plano de ação

O 5W2H é uma ferramenta que consiste na construção de um plano para executar e controlar tarefas destinando as responsabilidades, os métodos para aplicação, o motivo, os custos e o prazo para o que o objetivo seja alcançado (Machado, 2009). O plano de ação 5W2H é um check list de qualquer atividade que precisa ser realizada com o máximo de clareza, modo que seja possível saber onde será feito, quem irá fazer, porque está fazendo e quanto custará (Periard, 2009).

São utilizadas sete perguntas para a aplicação desta ferramenta:

What? (O que?): Descrição da tarefa que será realizada;

When? (Quando?): Elaboração de um cronograma para que as atividades sejam exercidas;

Who? (Quem?): Definição de quem ficará encarregado pelo desempenho;

Where? (Onde?): Local onde a tarefa será feita;

Why? (Por quê?): Argumentos para realização das tarefas;

How? (Como?): Indicação de como as atividades serão cumpridas;

How Much? (Quanto custará?): Levantamento dos custos para que o plano seja realizado.

3. Procedimentos metodológicos

Para desenvolver este trabalho, realizaram-se levantamentos bibliográficos a fim de estudar e escolher as ferramentas da qualidade que podiam ser utilizadas na resolução dos problemas que em análise, qualificando a pesquisa de cunho bibliográfico. A pesquisa constituiu-se do tipo exploratória, uma vez que visou-se explorar o cotidiano da organização.

O presente estudo teve abordagem qualitativa e quantitativa, pois foi aplicado um questionário para os corretores da empresa HS PREMIUM de Parauapebas com o objetivo de obter as causas rotineiras que contribuam para a falta de fidelização dos corretores que, por sua vez, gera a baixa produtividade. E seguidamente, verificou-se a frequência das causas obtidas.

Após observar os fatores, foi aplicada uma folha de verificação; no período de 15 de janeiro de 2018 a 16 de fevereiro de 2018, com o intuito de mensurar os problemas citados nos questionários, o que caracterizou a análise como pesquisa de campo. Os índices foram lançados no software Excel 2013 e analisados semanalmente para gerar o gráfico de Pareto que indicou os fatores que ocorriam com mais frequência dando a eles prioridade de resolução.

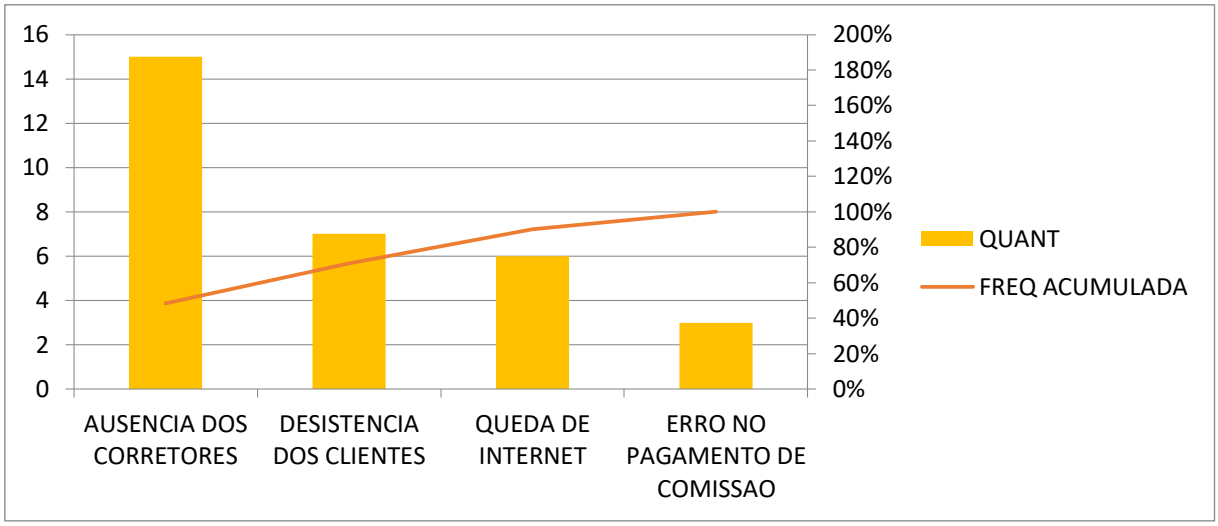
Posteriormente, foi feito o Diagrama de Ishikawa, modelo analítico, baseado nas variáveis: Mão de Obra, Método, Medida, Material, Máquina e Meio Ambiente, utilizado para definir as causas dos problemas e como cada uma delas tem efeito nos problemas prioritários encontrados. Em seguida o plano de ação 5w2h foi laborado com o intuito de propor soluções para eliminar justamente essas causas encontradas.

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA

4. Resultados e discussões

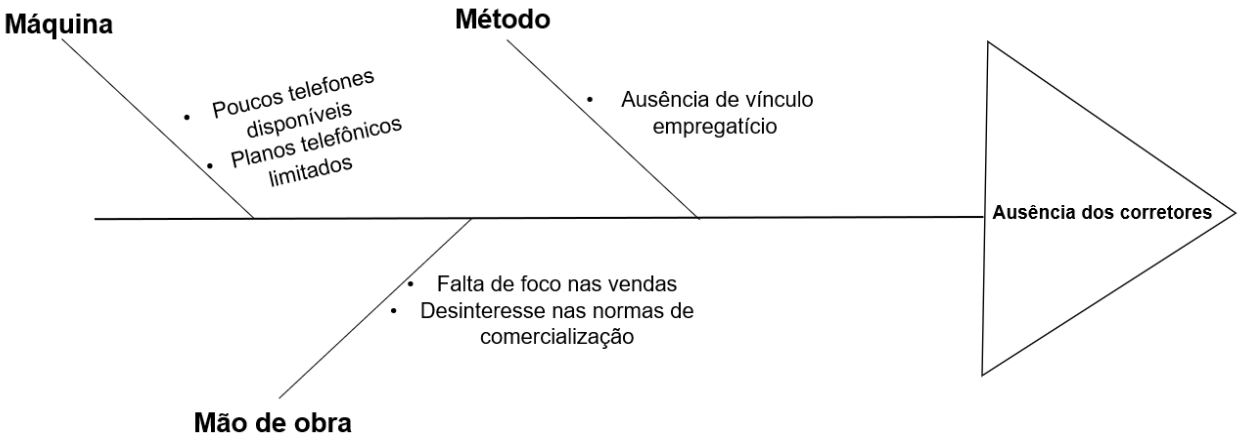
4.1 Gráfico de Pareto

A partir dos dados coletados através da Folha de Verificação, gerou-se o seguinte gráfico de Pareto:



4.2 Diagrama de Ishikawa

Posteriormente, aplicou-se os seguintes modelos de diagrama de Ishikawa para se analisar quais causas estavam gerando o problema.



1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administraçao da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA

Ausência dos corretores

Método

Ausência de vínculo empregatício: a falta do vínculo com a empresa elimina a obrigação de fidelidade e compromisso dos corretores, afetando o seu desempenho como profissional.

Máquina

Poucos telefones disponíveis: a corretora dispõe de um telefone disponível para os corretores, o que causa conflito dois ou mais corretores necessitam utilizá-lo.

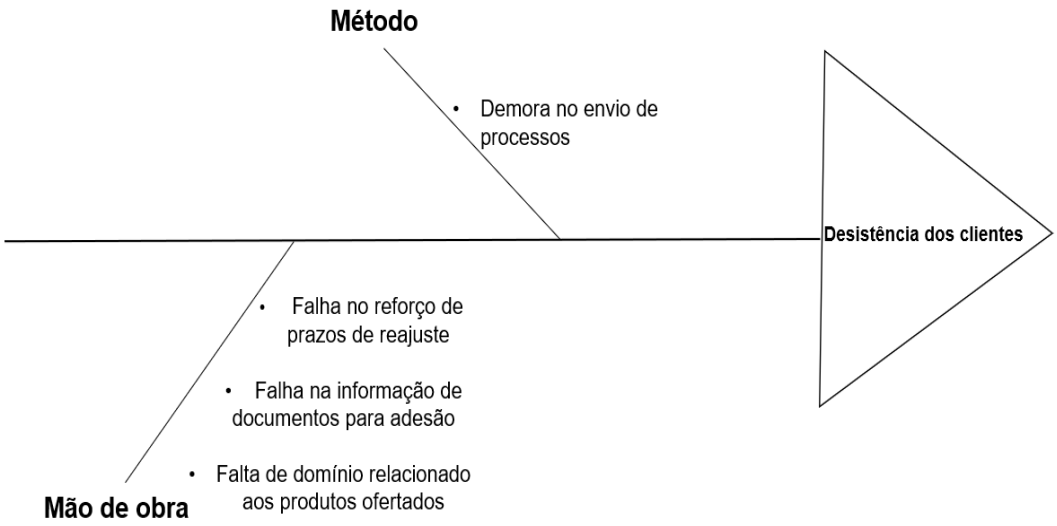
Planos telefônicos limitados: os planos atuais da corretora são limitados, desse modo limitam o marketing e comunicação do corretor.

Mão de Obra

Falta de foco nas vendas: os corretores não têm horários fixos, estes montam os seus horários de trabalho de acordo com sua necessidade financeira.

Desinteresse em relação as normas de comercialização: mensalmente são realizados treinamentos para explicar como cada produto funciona, os corretores na maioria das vezes faltam nos treinamentos realizados.

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA



Desistência dos clientes

Método

Demora no envio dos processos: para que os processos sejam implantados é necessário o envio dos documentos físicos para a Sucursal localizada em Belém, só após o recebimento é dado continuidade aos procedimentos de implantação. Entretanto a corretora espera acumular uma maior quantidade de vendas para diminuir os custos com envio de malotes.

Mão de obra

Falha no reforço de prazos de reajustes: cada proposta realizada em sistema possui um prazo de validade, após este prazo o valor pode ser alterado levando o cliente a desistir da adesão do benefício.

Falha na informação de documentos para adesão: cada seguradora possui suas exigências de documentação, quando estas não são seguidas o processo é paralisado até a pendencia ser sanada.

Falta de domínio relacionado aos produtos ofertados: cada produto possui suas coberturas, redes de atendimento, público alvo e valor, essas informações passadas de forma errônea para os clientes acarretam insatisfação e desistência.

4.3 Plano de ação

A partir das causas encontradas nos diagramas de Ishikawa foram elaborados os seguintes planos de ações:

Quadro1: Propostas de plano de ação para empresa HS PREIMIUM sobre a Ausência dos Corretores

AUSÊNCIA DOS CORRETORES						
O que?	**Por que?**	**Onde?**	**Quem?**	**Quando?**	**Como?**	**Quanto custa?**
Aumentar o quadro de corretores	Porque é necessário que haja uma concorrencia entre os corretores visando a produtividade	Setor de vendas	Gestor comercial	Agosto de 2018	Durante o estágio será observado a produtividade de cada corretor. Os mais empenhados e comprometidos serão contratados. Haverá uma avaliação contínua após a firmação do vínculo, para medir o desempenho e caso as metas não sejam alcançadas o vinculo será desfeito e ele será substituído.	A estimar
Propor vínculo empregatício com os corretores com a empresa.	Porque os corretores precisam de incentivos para serem mais presentes na corretora.	Setor financeiro.	Gestor comercial	Agosto de 2018	Após os estágios, selecionando os corretores que se adequarem as normas da corretora e vendas, propôr um valor fixo mensal, mais 50% de comissão, e formalizar por meio de contrato.	Um salário mínimo mais 50% de comissão e R$ 10,00 de autênticação no cartório
Impor contrato de responsabiliadades	Porque a corretora precisa estar respaldada para cobrar as responsabilidades do corretor quando for necessário	Setor de Rh	Gestor comercial	Agosto de 2018	Formulando o contrato que constará todos os deveres e direitos dos corretores. Este deverá ser assinado no ato da contratação e autenticado em cartório	A estimar
Comprar de aparelhos telefônicos.	Porque é preciso atender a demanda dos corretores	Sala dos corretores	Gestor comercial	Agosto de 2018	Solicitando orçamentos em lojas e requerendo o dinheiro ao financeiro	A estimar
Contratar de planos telefônicos que atendam as necessidades do corretor.	Porque há uma grande demanda de ligação.	Sala dos corretores	Gestor comercial	Agosto de 2018	Fazendo orçamentos com as operadora, escolhendo o plano que melhor atende a necessidade da empresa e requerendo o dinheiro ao financeiro	A estimar

Quadro 2: Propostas de plano de ação para empresa HS PREIMIUM sobre a Desistência dos clientes

DESISTÊNCIA DOS CLIENTES						
O que?	**Por que?**	**Onde?**	**Quem?**	**Quando?**	**Como?**	**Quanto custa?**
Enviar documentação digitalizada por email.	Porque é preciso agilizar a emissão da cobrança bancária e evitar que o cliente desista.	Setor administrativo.	Auxiliares administrativas.	Agosto de 2018	Digitalizando as propostas, enviando por email para os responsáveis pelo produto; sinalizar por email o número de processo no sistema.	R$ 00,00
Escolher pessoas com perfil adequado para vendas	Porque é preciso manter a qualidade na realização das vendas, garantindoa produtividade da empresa.	Setor de gestão.	Gestor.	Agosto de 2018	Selecionando os currículos com perfil adequados, fazendo entrevistas, aplicando técnicas para avaliar as habilidades buscadas no candidato, promovendo período de adaptação (estágio).	R$ 00,00
Elaboração de planilha para controle dos prazos de vencimento	Porque é preciso alertar os clientes das possíveis mudança de valores	Setor administrativo.	Auxiliares administrativas.	Agosto de 2018	Utilizando o excel, inserindo o nome da empresa, o valor e o prazo de validade da proposta	R$ 00,00
Entregar um check-list da documentação necessária para a adesão junto à proposta	Para que não haja erro na entraga da documentação	Corretor/setor de vendas.	Corretores.	Agosto de 2018	Passando o check-list para o corretor, ou enviando por email com a descrição de como ser entregue com a documentação .	R$ 00,00
Intensificar treinamento em relação as normas da seguradora	Porque as vendas devem ser feitas corretamente para que não haja problemas no pós-venda	Setor de gestão.	Gestor.	Agosto de 2018	Fazendo treinamento a cada 15 dias e ligando para os corretores informando da reunião.	R$150,00

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA

5. Conclusão

Tendo em vista os aspectos observados neste trabalho, concluiu-se que a ausência dos corretores e desistência dos clientes são os principais fatores que contribuem para baixa produtividade. Dessa forma, sugeriu-se firmar vínculo empregatício com os corretores e aperfeiçoamento nos processos de venda e pós-venda, afim de garantir melhorias na atividade da corretora que contribuirão para o aumento da produtividade.

6. Referências

BANAS, Fernando. Ferramentas da qualidade: diagrama de Pareto. Disponível em: < http://agente.epse.com.br/banasqualidade/qualidade48481315484848.PDF>. Acesso em 26 de set. 2017.

BERNARDO, F. E. L. Ferramentas básicas da qualidade. Disponível em: < http://belins.eng.br/ac01/papers/ferrbas03.pdf>. Acesso em 24 de set. 2017.

BRASIL. Código Cívil, lei n° 10.406 de janeiro de 2002. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/topicos/10689398/artigo-723-da-lei-n-10406-de-10-de-janeiro-de-2002>. Acesso em 21 de set. 2017>.

Elaina, J. MASP: ferramenta administrativa. Disponível em: < https://discsegtrab.blogspot.com.br/2012/11/masp-ferramenta-administrativa.html?m=0>. Acesso em 22 de set. 2017.

FORMENTINI, F. Utilização do MASP (Modelo de análise e solução de problemas) em uma empresa calçadista. 2014. 72 f. Trabalho de conclusão de curso (Monografia) – Administração, UNIVATES, 2014.

MEIRELES, M. Folha de verificação. Ferramentas administrativas para identificar, observar e analisar problemas: organizações com foco no cliente. São Paulo: Arte & Ciencia, 2001. p. 45-47.

NOGUEIRA, A. C. L. O conceito de rotinas em estudos organizacionais: comparação entre o paradigma funcionalista e a teoria da estruturação. In: ENCONTRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS ANPAD, 6., 2010. Florianópolis. Estudo... Florianópolis: 2010. p.17.

Disponível em: http://www.anpad.org.br/admin/pdf/eneo611.pdf>. Acesso em: 11 de set. 2017

Oribe, C. A história do MASP. Disponível em: < http://www.qualypro.com.br/adminqualypro/upload/arquivo?nome=33.pdf&dir=pdf>. Acesso em 20 de set. 2017.

PERIARD, G. Tudo sobre as Teorias X e Y de Douglas McGregor. Disponível em: http://www.sobreadministracao.com/tudo-sobre-as-teorias-x-e-y-de-douglas-mcgregor/>. Acesso em 29 de set. 2017.

PORTAL ACTION. Noções básicas de estatística: 1.5 diagrama de Pareto. Disponível em: < http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica/15-diagrama-de-pareto>. Acesso em 26 de set. 2017.

RAMOS, J. P. Motivação no trabalho: abordagens téoricas. USP, São Paulo, 2009, v. 1, n. 2. Dísponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-51771990000200004 >. Acesso em 29 de set. 2017.

APÊNDICE 1 – Folha de Verificação

FOLHA DE VERIFICAÇÃO								
SETOR: Gestão da corretora HS PREMIUM								
PERÍODO:								
RESPONSÁVEL: Karoline Bandeira								
	DIA DA SEMANA							
TIPO DE PROBLEMA	**SEGUNDA-FEIRA**	**TERÇA-FEIRA**	**QUARTA-FEIRA**	**QUINTA-FEIRA**	**SEXTA-FEIRA**	**SÁBADO**	**DOMINGO**	**TOTAL**
Ausência dos corretores								
Queda de internet								

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA

Erro no pagamento de comissão								
Insuficiência de recursos de comunicação								
Falta de treinamento para novos produtos								
Falta de materiais para divulgação								

1,2,3,4– Alunas do curso de bacharelado em Administração da Universidade Federal Rural da Amazônia – UFRA/Campus de Parauapebas-PA