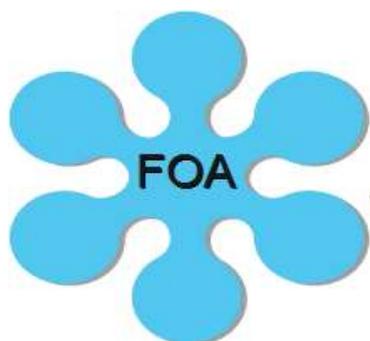


ISSN 2317-3009



**Archives of Health  
Investigation**

Official Journal of the  
4º Congresso de Administração da FOA  
ADMINISTRAFOA 2015



4.º Congresso de Administração da FOA  
"ADMINISTRAFOA 2015"

4.º ENCONTRO DE APOSENTADOS

Tema: "Sustentabilidade no Ambiente de Trabalho"

Data: 05 e 06/02/2015

---

# *ANAIS*

---

**unesp** 

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA  
"JÚLIO DE MESQUITA FILHO"



## EDITORIAL

**A**o apresentar a quarta edição do Congresso de Administração da FOA – AdministraFoa 2015, cuja temática selecionada é a SUSTENTABILIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO, algumas definições são necessárias para o completo entendimento do tema proposto:

**Sustentabilidade** é o conceito que, relacionando aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais, busca suprir as necessidades do presente sem afetar as gerações futuras. Qualidade ou propriedade do que é sustentável, do que é necessário à conservação da vida (<http://www.dicio.com.br/sustentabilidade/>).

**Sustentabilidade ambiental e ecológica** é a manutenção do meio ambiente do planeta Terra, é manter a qualidade de vida, manter o meio ambiente em harmonia com as pessoas. É cuidar para não poluir a água, separar o lixo, evitar desastres ecológicos, como queimadas e desmatamentos. O desafio da humanidade é preservar seu padrão de vida e manter o desenvolvimento tecnológico sem exaurir os recursos naturais do planeta e sem comprometer a capacidade das próximas gerações de suprir as próprias necessidades (<http://www.significados.com.br/sustentabilidade/>).

**Nas empresas**, o conceito de **sustentabilidade** está ligado diretamente com responsabilidade social. A empresa que se preocupa com a sustentabilidade é aquela que cuida do Planeta, se preocupa com a comunidade e com o meio ambiente (<http://www.significados.com.br/sustentabilidade/>).

Trazer todos esses conceitos para o ambiente de trabalho é uma forma de criar um espaço para a discussão e consequente construção de uma nova cultura. É uma forma de refletir sobre o papel de cada indivíduo no processo de preservação da própria espécie. É uma forma de questionar nossas ações que, invariavelmente, provocam reações imediatas. Se as ações são construtivas e preservadoras, certamente as reações serão construtivas e preservadoras. O objetivo da SUSTENTABILIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO é provocar reações que beneficiem o planeta, garantindo a continuidade da espécie e a qualidade de vida das novas gerações.

Que as suas ações provoquem reações vitalizadoras...

Bom Congresso a todos!

**Comissão Organizadora**

**05/02/2015**

## COMISSÃO ORGANIZADORA

Ana Maria Pires Soubhia (Presidente)  
Wilson Roberto Poi (Vice-Presidente)

Membros:

1. Alessandra Marcondes Aranega
2. Ana Claudia de Melo Stevanato Nakamune
3. Ana Cláudia Martins Grieger Manzatti
4. Ana Lúcia Francischini Damaceno
5. André José Contel
6. Anne Cristina de Faria Cocato
7. Antônio Carlos de Carvalho
8. Bernadete Rodrigues Inácio
9. Cláudia Mirage Martines
10. Cláudio Vendrame
11. Diogo Reatto
12. Ednir José Barbosa de Oliveira
13. Isabel Cristina Lui Poi
14. Ivanilde da Silva Ribeiro
15. Jander de Carvalho Inácio
16. Jane Fátima M. Fernandes da Silva
17. Katia Midori Yabuke Maeoka
18. Leda Maria Pescinini Salzedas
19. Marco Antônio Gomes
20. Marco Aurélio de Oliveira Ianner
21. Marcos Antonio Vitte
22. Marcos Rogério de Mendonça
23. Marina Midori Sakamoto Kawagoe
24. Maurício Hiromi Tutumi
25. Meire Cristiane Gonçalves Dornellas
26. Mirela Regina Genaro
27. Patrick Santos Nogueira da Silva
28. Paulo Henrique dos Santos
29. Peterson Moura
30. Regina Célia Franco Trivellato
31. Renato Gomes de Oliveira
32. Ricardo Natalino Pires de Almeida
33. Ronald Jefferson Martins
34. Rosana aparecida Pistore Veras
35. Rute Honória Dos Santos Almeida
36. Samuel Aparecido Patim
37. Sílvio José Mauro
38. Tânia Magda S. Magalhães e Silva
39. Tânia Mara Splendor
40. Vanda Aparecida Marques
41. Verci Fernando Constantino Caetano
42. Wilian Boraneli Manzatti
43. Yara Regina Bianchine Ávalos

4

# PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

## 05/02/2015 - QUINTA-FEIRA

HORÁRIO	LOCAL	PROGRAMAÇÃO	
8h00-8h30	Anfit.	<b>Abertura Oficial.</b>	
8h30-9h00	Anfit.	<b>Filme: A História das Coisas.</b>	
9h00-10h00	Anfit.	<b>Palestra: Reflexões sobre sustentabilidade.</b>	<b>Profa. Dra. Maria do Carmo Monteiro Kobayashi</b> <i>Faculdade de Ciências de Bauru</i> <i>Departamento de Educação – UNESP/BAURU.</i>
10h00-10h30		<b>Intervalo</b>	<b>Espaço Cultural</b>
10h30-11h15	Anfit.	<b>Palestra: Degradação ambiental: é um problema atual?</b>	<b>Profa. Dra. Rosane Aparecida Gomes Battistelle</b> <i>Faculdade de Engenharia de Bauru, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental– UNESP/BAURU.</i>
11h15-12h00	Anfit.	<b>Palestra: Transporte sustentável e cidadania.</b>	<b>Profa. Dra. Barbara Stolte Bezerra</b> <i>Faculdade de Engenharia de Bauru, Departamento de Engenharia Civil e Ambiental– UNESP/BAURU.</i>
14h00-15h30	Anfit.	<b>Palestra: Ações Sustentáveis na Unesp.</b>	<b>Prof. Dr. Luís Vitor Silva do Sacramento</b> <i>Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara,</i> <i>Departamento de Princípios Ativos Naturais e Toxicologia</i> <i>– UNESP/ARARAQUARA e Membro do Conselho Gestor do Programa de Gerenciamento de Resíduos-COSTSA/UNESP.</i>
14h00-15h30	Sala 6	<b>Encontro dos Aposentados: Conte a Sua História.</b>	<b>Servidor Odair Vicente</b> <i>Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Departamento de Cirurgia e Clínica Integrada – UNESP/ARAÇATUBA.</i>
14h00-15h30	Sala 5	<b>Curso Docentes: Gerando Conhecimento Científico com Responsabilidade Socioambiental.</b>	<b>Prof. Dr. Gelson Luis Adabo</b> <i>Faculdade de Odontologia Araraquara, Departamento de Materiais Odontológicos e Prótese– UNESP/ARARAQUARA.</i>
14h00-15h30	Mini Sala	<b>Curso CCI: Objetos lúdicos na Educação Infantil: teoria e prática.</b>	<b>Profa. Dra. Maria do Carmo Monteiro Kobayashi</b> <i>Faculdade de Ciências de Bauru</i> <i>Departamento de Educação – UNESP/BAURU.</i>
15h30-16h00		<b>Intervalo</b>	<b>Espaço Cultural</b>
16h00-18h00	Anfit.	<b>Apresentação de Trabalhos.</b>	8 trabalhos.
16h00-18h00	Sala 5	<b>Curso Docentes: Gerando Conhecimento Científico com Responsabilidade Socioambiental.</b>	<b>Prof. Dr. Gelson Luis Adabo</b> <i>Faculdade de Odontologia Araraquara, Departamento de Materiais Odontológicos e Prótese– UNESP/ARARAQUARA.</i>
16h00-18h00	Mini Sala	<b>Curso CCI: Objetos lúdicos na Educação Infantil: teoria e prática.</b>	<b>Profa. Dra. Maria do Carmo Monteiro Kobayashi</b> <i>Faculdade de Ciências de Bauru</i> <i>Departamento de Educação – UNESP/BAURU.</i>

# PROGRAMAÇÃO DO EVENTO

06/02/2015 - SEXTA-FEIRA

HORÁRIO	LOCAL	PROGRAMAÇÃO	
8h00 - 9h00	Anfit.	<b>Palestra: Descarte de Resíduos na FOA.</b>	<b>Profa. Dra. Ana Cláudia Okamoto</b> <i>Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Departamento de Patologia e Propedêutica Clínica - UNESP/ARAÇATUBA.</i>
9h00 - 10h00	Anfit.	<b>Palestra: A importância do aterro sanitário.</b>	<b>Eng. Carlos Alberto Pantarotto</b> <i>Responsável pelo Aterro Sanitário Empresa REVITA ENGENHARIA S.A.</i>
10h00 - 10h30		<b>Intervalo</b>	<b>Espaço Cultural</b>
10h30 - 11h45	Anfit.	<b>Apresentação de Trabalhos.</b>	5 trabalhos.
11h45 - 12h00	Anfit.	<b>Espaço “Conte sua História”.</b>	Relato do Servidor Odair Vicente.
14h00 - 17h00	Anfit.	<b>Show de Talentos</b>	Apresentações .
17h00 - 18h00		<b>Encerramento</b>	<b>Espaço Cultural</b>

Local: Anfiteatro – Central de Salas de Aula  
 Câmpus da Faculdade de Odontologia de Araçatuba – Unesp  
 Rodovia Marechal Rondon, Km 527

---

# RESUMO DOS TRABALHOS APRESENTADOS

---

7

**Atenção:** Os conteúdos apresentados a seguir, bem como a redação empregada para expressá-los, são de inteira responsabilidade de seus autores.

**Obs.:** Os autores destacados com "\*" são os apresentadores do trabalho oral.

## GRADE DE APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS ORAIS

<b>DATA</b>	<b>HORÁRIO</b>	<b>N.</b>	<b>TÍTULO DO TRABALHO:</b>
<b>05/02/2015</b>	16h00-16h15	<b>01</b>	<i>Sustentabilidade: uma decisão individual.</i>
	16h15-16h30	<b>02</b>	<i>Licitação Sustentável: o Poder Público como indutor de boas práticas ambientais.</i>
	16h30-16h45	<b>03</b>	<i>O consumo de água na Faculdade de Odontologia de Araçatuba – Unesp.</i>
	16h45-17h00	<b>04</b>	<i>O consumo de energia elétrica na Faculdade de Odontologia de Araçatuba – Unesp.</i>
	17h00-17h15	<b>05</b>	<i>O descarte dos resíduos do serviço de saúde (RSS) na Faculdade de Odontologia de Araçatuba – Unesp.</i>
	17h15-17h30	<b>06</b>	<i>Substituição da radiografia convencional por radiografia digital na Faculdade de Odontologia de Araçatuba FOA. Eliminação de filmes e soluções químicas do processamento radiográfico. Fase 2: radiografias periapicais.</i>
	17h30-17h45	<b>07</b>	<i>Ecotech - Dispensador Universal - Saboneteira Automática Sustentável - independente de rede elétrica e baterias.</i>
	17h45-18h00	<b>08</b>	<i>Economia de energia elétrica dos equipamentos de informática.</i>

8

<b>DATA</b>	<b>HORÁRIO</b>	<b>N.</b>	<b>TÍTULO DO TRABALHO:</b>
<b>06/02/2015</b>	10h30-10h45	<b>09</b>	<i>Como Bundles podem se tornar ferramentas de sustentabilidade: conheça e utilize-os.</i>
	10h45-11h00	<b>10</b>	<i>Qualidade do atendimento na Seção Técnica de Graduação da FOA/UNESP: foco no binômio cliente-cidadão.</i>
	11h00-11h15	<b>11</b>	<i>Extensão universitária: reflexões entre o fazer universitário na Unesp e as políticas nacionais.</i>
	11h15-11h30	<b>12</b>	<i>"Ah, porque sempre foi assim". Influência do clima e da cultura organizacionais na aprendizagem do trabalho de técnicos-administrativos da FOA/UNESP.</i>
	11h30-11h45	<b>13</b>	<i>SPAM: o que é e como se proteger.</i>

## SUMÁRIO

ORAL 01: SUSTENTABILIDADE: UMA DECISÃO INDIVIDUAL.....	11
ORAL 02: LICITAÇÃO SUSTENTÁVEL: O PODER PÚBLICO COMO INDUTOR DE BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS. ....	12
ORAL 03: O CONSUMO DE ÁGUA NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA – UNESP.....	13
ORAL 04: O CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA – UNESP.....	14
ORAL 05: O DESCARTE DOS RESÍDUOS DO SERVIÇO DE SAÚDE (RSS) NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA – UNESP.....	16
ORAL 06: SUBSTITUIÇÃO DA RADIOGRAFIA CONVENCIONAL POR RADIOGRAFIA DIGITAL NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA FOA. ELIMINAÇÃO DE FILMES E SOLUÇÕES QUÍMICAS DO PROCESSAMENTO RADIOGRÁFICO. FASE 2: RADIOGRAFIAS PERIAPICAIS.....	18
ORAL 07: ECOTECH - DISPENSADOR UNIVERSAL - SABONETEIRA AUTOMÁTICA SUSTENTÁVEL - INDEPENDENTE DE REDE ELÉTRICA E BATERIAS.....	20
ORAL 08: ECONOMIA DE ENERGIA ELÉTRICA DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA DA DTI. ....	21
ORAL 09: COMO OS BUNDLES PODEM SE TORNAR FERRAMENTAS DE SUSTENTABILIDADE: CONHEÇA E UTILIZE-OS. ....	22
ORAL 10: QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA SEÇÃO TÉCNICA DE GRADUAÇÃO DA FOA/UNESP: FOCO NO BINÔMIO CLIENTE-CIDADÃO.....	24
ORAL 11: EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: REFLEXÕES ENTRE O FAZER UNIVERSITÁRIO NA UNESP E AS POLÍTICAS NACIONAIS. ....	26
ORAL 12: "AH, PORQUE SEMPRE FOI ASSIM". INFLUÊNCIA DO CLIMA E DA CULTURA ORGANIZACIONAIS NA APRENDIZAGEM DO TRABALHO DE TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS DA FOA/UNESP. ....	28
ORAL 13: SPAM: O QUE É E COMO SE PROTEGER.....	30

9

---

# *ORAL*

---

*10*

## ORAL 01: SUSTENTABILIDADE: UMA DECISÃO INDIVIDUAL

Anny Kellen Ossune\*  
Ana Cláudia Okamoto  
André Luis Mattos Piedade  
Anne Cristina de Faria Cocato  
Artênio José Isper Garbin  
Isabel Cristina Lui Poi  
Kátia Midori Yabuke Maeoka  
Luciano Tavares Ângelo Cintra  
Wilson Roberto Poi  
Yara Regina Bianchini Ávalos

A mudança de comportamento só se concretiza quando o indivíduo, ou um grupo de indivíduos, decide seguir esse caminho. Ou seja, só se consegue modificar hábitos e costumes a partir do próprio querer e após muita observação sobre tudo aquilo que acontece em torno. Alguns fatores influenciam nessa decisão. Dentre eles é possível destacar o conhecimento adquirido dentro de uma dada temática. Assim, a participação efetiva em comissões específicas, ONGs ou entidades de classe podem contribuir para a mudança. Adquirir conhecimento a respeito do funcionamento da coleta de resíduos sólidos e sua correta destinação é um exemplo prático disso. Com o conhecimento, o indivíduo é capaz de identificar os resíduos que causam maior dano ao meio ambiente e providenciar, voluntariamente, uma forma adequada para a destinação final, podendo optar pelo reaproveitamento ou reciclagem sempre que possível. No ano de 2013, membros da Comissão de Ética Ambiental da Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP, instituída pela Portaria GD FOA 50/2012, fizeram visita técnica à empresa Constroeste Ambiental na cidade de Onda Verde, estado de São Paulo. Esta empresa é responsável pelo gerenciamento dos resíduos sólidos urbanos (resíduos domiciliares, comerciais, industriais, de serviços de saúde, entre outros), desde a coleta e o transporte até o tratamento, destinação e disposição final, e é contratada por esta Faculdade para a destinação dos resíduos do serviço de saúde. A visita tinha por objetivo inicial avaliar a qualidade do serviço oferecido. Na oportunidade, também foi apresentada a metodologia por ela utilizada para a educação da comunidade e o aterro sanitário. Tudo o que foi visto trouxe uma grande motivação para os visitantes e, certamente, mudanças comportamentais profundas em alguns deles. Essa experiência deixa claro que, a partir de exemplos concretos, cada indivíduo é capaz de observar-se e modificar as suas atitudes.

11

## ORAL 02: LICITAÇÃO SUSTENTÁVEL: O PODER PÚBLICO COMO INDUTOR DE BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS

Anny Kellen Ossune\*  
Cassia Renata Pinheiro

A população tem manifestado preocupação com o meio ambiente e com a qualidade de vida, porém, para promover o desenvolvimento sustentável é necessário ruptura de velhos hábitos sociais. O objetivo deste trabalho é demonstrar, justamente, a postura do Poder Público em suas contratações de serviços, materiais de consumo e equipamentos, através da licitação sustentável. Praticando a licitação sustentável, o Poder Público encoraja a boas práticas ambientais e se torna um bom exemplo para todos, causando mais benefícios e menos impacto ao meio ambiente. Também, é importante ressaltar que além da preocupação financeira, há a preocupação com a dignidade humana, que é possível praticar o consumo responsável e viver de forma sustentável. A conduta do Governo está mudando e novos procedimentos estão sendo adotados, proporcionando ao sistema possibilidades de compras públicas sustentáveis, na compra de produtos e de equipamentos e de contratação de serviços que levam em conta a utilização de procedimentos e ferramentas que buscam otimizar o uso dos materiais, gerando um mínimo de resíduos e estimulando o reuso e a reciclagem do material descartado pós-consumo. Afinal, reduzir, reutilizar e reciclar é lucro. Após estudos realizados conclui-se que para alcançar uma sociedade em equilíbrio com a natureza é necessário agir imediatamente, promovendo mudanças nas práticas de consumo. Desta forma, o papel dos governantes é estratégico, por serem eles os responsáveis por compras de grande escala.

12

### Referências

1. BRASIL. Lei n.º 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 06 jul. 1994.
2. BIDERMAN, R; MACEDO, L. S. V. de; MONZONI, M; MAZON, R. 2008. **Guia de compras públicas sustentáveis: uso do poder de compra do governo para a promoção do desenvolvimento sustentável**. 2.ª Ed. RJ: Editora FGV, 152p.
3. GOMES, M. C. 2006. **O Município e a contratação sustentável**. Disponível em: <[http://www.mma.gov.br/estruturas/a3p/\\_arquivos/munic\\_contr\\_sustent.pdf](http://www.mma.gov.br/estruturas/a3p/_arquivos/munic_contr_sustent.pdf)>. Acesso em: 01 de nov. 2014.
4. JUSTEN FILHO, M. 2010. **Comentários à lei de licitação e contratos administrativos**. 14 Ed. SP: Dialética. 992p.
5. Ministério do Meio Ambiente, 2014. Compras Públicas Sustentáveis. Brasília. 2014. Disponível em: <[http://www.mma.gov.br/estruturas/a3p/\\_arquivos/compr\\_public\\_sustent.pdf](http://www.mma.gov.br/estruturas/a3p/_arquivos/compr_public_sustent.pdf)>. Acesso em: 30 de out. 2014.
6. NASCIMENTO, S. H. N. 2012. Curso de Licitação Sustentável. Fundap Governo do Estado de São Paulo. Disponível em: <[http://www.governoemrede.sp.gov.br/ead/lictsustentavelbr/saibamais/saibamais\\_modulo\\_02\\_br.pdf](http://www.governoemrede.sp.gov.br/ead/lictsustentavelbr/saibamais/saibamais_modulo_02_br.pdf)>. Acesso em 09 jul. 2014.
7. Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo, 2013. Bolsa Eletrônica de Compras. Consulta Material. Disponível em: <[http://www.bec.sp.gov.br/BEC\\_Catalogo\\_ui/CatalogoPesquisaSocioAmbiental.aspx?chave](http://www.bec.sp.gov.br/BEC_Catalogo_ui/CatalogoPesquisaSocioAmbiental.aspx?chave)>. Acesso em: 06 de nov. 2011.

## ORAL 03: O CONSUMO DE ÁGUA NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA – UNESP

Isabel Cristina Lui Poi\*  
Eduardo Moure Cícero  
Wilson Roberto Poi  
Ana Maria Pires Soubhia  
Paulo Henrique de Souza  
Patrick Santos Nogueira da Silva  
Cláudio Vendrame  
Antônio Carlos de Carvalho

O grande diferencial do Planeta Terra, que favorece a vida no formato que encontramos aqui, é a água. De acordo com a Organização das Nações Unidas, cada pessoa necessita de 3,3 m<sup>3</sup>/pessoa/mês (cerca de 110 litros de água por dia para atender as necessidades de consumo e higiene). No entanto, no Brasil, o consumo por pessoa pode chegar a mais de 200 litros/dia. Segundo especialistas da SABESP, gastar mais de 120 litros de água por dia é jogar dinheiro fora e desperdiçar nossos recursos naturais<sup>1</sup>. A falta de informação da população quanto ao uso controlado de água nas residências, escritórios, escolas e demais prédios, associada à falta de incentivo aos consumidores para evitar o desperdício de água, são fatos que preocupam na perspectiva do desenvolvimento sanitário<sup>2</sup>. Com base nestas observações, o presente trabalho tem a finalidade de apresentar à comunidade os dados quantitativos sobre o consumo de água na Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP. O objetivo é mostrar dados concretos para provocar reflexões que promovam mudanças comportamentais e motivar a criatividade para o consumo racional da água. Medidas simples e urgentes devem ser aplicadas para transformar este cenário nada promissor: controle do consumo de água e redução do desperdício; controle do consumo total em setores que apresentam grandes demandas; introdução de equipamentos economizadores e a realização de campanhas de educação ambiental junto à comunidade universitária<sup>3</sup>. A utilização racional da água não é somente uma questão de sobrevivência individual, mas de toda a humanidade. A preservação do meio ambiente é responsabilidade de cada um de nós.

13

### Referências

1. SABESP – Uso Racional da Água – Disponível em: <http://www.sabesp.com.br/> - Acesso em: 14 de jan. 2015
2. NAKAGAWA, A.K. Caracterização do Consumo de Água em Prédios Universitários: o Caso da UFBA. 2008. 183p. **Dissertação** (Mestrado Profissional em Gerenciamento e Tecnologias Ambientais no Processo Produtivo) – Escola Politécnica da Universidade Federal da Bahia, Salvador. 2008.
3. OLIVEIRA, M.A.; STEFANELLI, A. Estudo sobre o uso racional de água no campus da UNIFEB: Estudo de caso do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos–SP. 2009. 100p. **Monografia** (graduação) – Curso de Engenharia Civil do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos, Barretos, 2009.

## ORAL 04: O CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA – UNESP

Isabel Cristina Lui Poi\*  
Eduardo Moure Cícero\*  
Wilson Roberto Poi  
Cláudio Roberto Vieira  
Ana Maria Pires Soubhia  
Cláudio Vendrame  
Paulo Henrique de Souza  
Antônio Carlos de Carvalho

A energia elétrica tornou-se fundamental para a vida humana em todos os sentidos. É um sinônimo de qualidade de vida e bem-estar social. Na atual fase da humanidade é quase impossível imaginar a constituição das organizações sociais sem a eletricidade. Climatização, comunicação, conforto, produção industrial, alimentação e entretenimento são alguns exemplos que tornam a energia elétrica um propulsor do progresso e, principalmente, da manutenção da vida. Em razão disso, o consumo de energia cresce a cada dia. A grande demanda norteia a busca de novas fontes geradoras, na mesma proporção. Essa busca provoca a exploração de recursos colocando em risco a sustentabilidade do meio ambiente. A hidroeletricidade é a forma mais comum para a geração de energia no Brasil (62,80%) e vive uma grande crise em razão da queda do volume de água dos nossos reservatórios. Mantida a atual situação de escassez hídrica, que já está comprometendo o fornecimento de energia, os custos de sua produção devem aumentar, com o maior acionamento de Usinas Termelétricas (28,25%) cuja operação é bastante dispendiosa e poluente. O uso racional da energia passa a ser a solução mais viável para conter o crescimento do consumo sem desacelerar o desenvolvimento econômico. Com base nisso, é proposta deste trabalho apresentar o consumo de energia elétrica da Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP, considerando a sua sede urbana e o campus da rodovia Marechal Rondon. Para tanto, os autores fazem uso das planilhas atualizadas e organizadas pela Comissão Interna de Conservação de Energia – CICE/COSTSA/PRAD/REITORIA - UNESP. A medida também se insere no Programa Melhoria do Gasto Público, coordenado pelo Governo do Estado de São Paulo. O objetivo maior do trabalho é conscientizar a comunidade sobre a importância do uso consciente da energia elétrica, apresentando algumas medidas que proporcionem a redução do consumo, tanto no ambiente de trabalho quanto na vida cotidiana. Trata-se de uma proposta de mudança de hábitos para diminuir os danos ao ecossistema e, sobretudo, de um convite para contribuirmos para a preservação da vida no planeta.

14

### Referências

1. Ventura Filho, A. **Energia Elétrica no Brasil: Contexto Atual e Perspectivas**. Disponível em: <http://interessenacional.uol.com.br/index.php/edicoes-revista/energia-eletrica-no-brasil-contexto-atual-e-perspectivas/>. Acesso em: 23 de jan. 2015.
2. Parte I – Energia no Brasil e no mundo: consumo. Disponível em: [http://www.aneel.gov.br/arquivos/pdf/atlas\\_par1\\_cap2.pdf](http://www.aneel.gov.br/arquivos/pdf/atlas_par1_cap2.pdf). Acesso em: 23 de jan. 2015.
3. Capacidade de geração em 2014 chega a 133,9 mil megawatts. Disponível em: [http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/noticias/Output\\_Noticia.cfm?Identidade=8349&id\\_area=90](http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/noticias/Output_Noticia.cfm?Identidade=8349&id_area=90). Acesso em: 27 de jan. 2015.

4. Ministério do Meio Ambiente - Energia: a ordem é economizar. Disponível em: [http://www.mma.gov.br/estruturas/sedr\\_proecotur\\_publicacao/140\\_publicacao09062009030954.pdf](http://www.mma.gov.br/estruturas/sedr_proecotur_publicacao/140_publicacao09062009030954.pdf). Acesso em: 23 de jan. 2015.

## ORAL 05: O DESCARTE DOS RESÍDUOS DO SERVIÇO DE SAÚDE (RSS) NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA – UNESP

Eduardo Moure Cícero\*  
Isabel Cristina Lui Poi  
Wilson Roberto Poi  
Ana Maria Pires Soubhia  
Paulo Henrique de Souza  
Cláudio Vendrame  
Antônio Carlos de Carvalho

No Brasil, cerca de 120 mil toneladas de lixo urbano são geradas por dia, sendo que de 1% a 3% dessa quantidade é produzida nos estabelecimentos de saúde. Desse total, entre 10% a 25% representam risco à saúde. Com a destinação correta do resíduo é possível também reduzir a possibilidade de contaminação do lixo comum. A Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) estabeleceu regras nacionais sobre acondicionamento e tratamento dos resíduos do serviço de saúde, da origem ao destino (aterramento, radiação e incineração) atingindo hospitais, clínicas, consultórios, laboratórios, necrotérios e outros estabelecimentos de saúde. O objetivo da medida é evitar danos ao meio ambiente e prevenir acidentes que atinjam profissionais que trabalham diretamente nos processos de coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destinação desses resíduos. De acordo com a Resolução RDC nº 33/03, os resíduos são classificados como: Grupo A (potencialmente infectantes) - que tenham presença de agentes biológicos que apresentem risco de infecção, como bolsas de sangue contaminado; Grupo B (químicos) - que contenham substâncias químicas capazes de causar risco à saúde ou ao meio ambiente, independente de suas características inflamáveis, de corrosividade, reatividade e toxicidade (medicamentos para tratamento de câncer, reagentes para laboratório e substâncias para revelação de filmes de Raio-X); Grupo C (rejeitos radioativos) - materiais que contenham radioatividade em carga acima do padrão e que não possam ser reutilizados, como exames de medicina nuclear; Grupo D (resíduos comuns) - qualquer lixo que não tenha sido contaminado ou possa provocar acidentes, como gesso, luvas, gazes, materiais passíveis de reciclagem e papéis; Grupo E (perfurocortantes) - objetos e instrumentos que possam furar ou cortar, como lâminas, bisturis, agulhas e ampolas de vidro<sup>1</sup>. A temática é de extrema importância e está diretamente relacionada à mudança de hábitos. Em trabalho publicado em 2014, os autores destacam que, embora a aprendizagem teórica dos alunos tenha melhorado, após um trabalho teórico de educação, não foi suficiente para mudar comportamentos estabelecidos por valores culturais ou para incentivar os alunos a separar e embalar adequadamente os resíduos<sup>2</sup>. Vale lembrar que, para o correto descarte de resíduos hospitalares é preciso que haja: (a) formação específica; (b) estreita supervisão; (c) vigilância diária; (d) auditorias; (e) envolvimento dos administradores do estabelecimento de saúde e; (f) avaliações regulares<sup>3</sup>. Em razão disso, é proposta deste trabalho apresentar a destinação dos resíduos gerados pela Faculdade de Odontologia de Araçatuba – UNESP, considerando os valores gastos e a quantidade de resíduos (em kg), com o objetivo de esclarecer a comunidade e, ao mesmo tempo, discutir mudanças culturais e comportamentais para o aperfeiçoamento constante do descarte de resíduos pela instituição de ensino em saúde.

16

### Referências

1. O Setor em Notícias – Disponível em: <  
[http://www.hospitalar.com/arquivo\\_not/not1019.html](http://www.hospitalar.com/arquivo_not/not1019.html)>. Acesso em: 19 de jan. 2015.
2. VICTORELLI G.; FLÓRIO, F.M.; RAMACCIATO, J.C.; Motta, R.H.; DE SOUZA FONSECA SILVA, A. Impact of pedagogical method on Brazilian dental students' waste management practice. **J Dent Educ.** 2014;78:1528-33.
3. JOSEPH, L.; PAUL, H.; PREMKUMAR, J.; RABINDRANATH, Paul R.; MICHAEL, J.S. Biomedical waste management: Study on the awareness and practice among healthcare workers in a tertiary teaching hospital. **Indian J Med Microbiol.** 2015;33:129-31.

## **ORAL 06: SUBSTITUIÇÃO DA RADIOGRAFIA CONVENCIONAL POR RADIOGRAFIA DIGITAL NA FACULDADE DE ODONTOLOGIA DE ARAÇATUBA FOA. ELIMINAÇÃO DE FILMES E SOLUÇÕES QUÍMICAS DO PROCESSAMENTO RADIOGRÁFICO. FASE 2: RADIOGRAFIAS PERIAPICAIS**

Eloi Dezan-Junior\*  
Leda Maria Pescinini Salzedas  
André José Contel  
Isabel Cristina Lui Poi  
Ana Maria Pires Soubhia  
Wilson Roberto Poi

Foi implementada no Serviço de Radiologia da FOA a realização de tomada radiográfica extra-bucal digital em 2011, sendo realizadas anualmente cerca de 1900 radiografias panorâmicas e 300 outras radiografias extra-bucais de 2300 pacientes atendidos. Para o atendimento de 8497 pacientes em 2013 foram adquiridas 165 caixas de filmes radiográficos periapicais com 150 películas cada, totalizando 24.750 filmes a um custo de R\$12.375,00. O filme radiográfico contém película de chumbo e papel preto que não podem ser descartados em lixo comum (Resolução 358/2005 CONAMA). Cada filme produz como resíduo 0,8g de chumbo, 0,5g de papel e 0,9g de plástico, totalizando, em 2013, 19,8Kg de chumbo (custo de descarte R\$7,72/Kg), 12,4Kg de papel e 22,3Kg de plástico descartados (54,5Kg de resíduos de filme). Para examinar a radiografia, processos químicos são necessários, sendo utilizadas soluções para processamento radiográfico (revelador e fixador) que contêm metais pesados nocivos ao meio ambiente. A radiografia digital não necessita de filme radiográfico, não contamina o meio ambiente e apresenta ótimo custo-benefício. Do ponto de vista didático, o ensino de graduação precisa evoluir acompanhando esta transição entre o método convencional e o método digital, formando cirurgiões-dentistas capazes de atuar nos setores público e privado, em clínicas ou hospitais, desenvolvendo suas competências por meio da vivência clínica e teórica nos recursos atuais de Radiologia Odontológica Digital. Os objetivos foram: a) eliminar a produção dos resíduos físicos e químicos provenientes da radiografia convencional; b) diminuir a exposição do paciente à radiação ionizante em até 90%; c) gerar economia financeira nos exames por imagens. Propõe-se a implementação da radiografia digital nas Clínicas da FOA. Nesta fase, com instalação de equipamentos de sistema de imagem de *Radiografia Digital Direta*, intra-bucal, sensores radio-foto-sensíveis, no tamanho de um filme convencional acoplados a computadores para execução do programa do sistema digital, leitura e visualização das imagens capturadas pelo sensor, bem como no arquivamento das imagens radiográficas no prontuário digital dos pacientes, desenvolvido pelo Serviço de Informática da FOA. Aquisição de uma licença para servidor *web* do *software* profissional que permita comunicação com os scanners de várias marcas e integração com o sistema atual. A utilização da radiografia extra-bucal digital, desde 2011, já eliminou o filme e a etapa de processamento nestes exames reduzindo a contaminação. Com a implementação do sistema de radiografia periapical digital nas Clínicas da Faculdade de Odontologia de Araçatuba espera-se: (a)

18

eliminação dos resíduos físicos e químicos provenientes da radiografia periapical convencional; (b) diminuição da exposição à radiação ionizante necessária para obtenção das imagens radiográficas em até 90%; (c) economia financeira no serviço de exames por imagens; (d) arquivamento da imagem no prontuário eletrônico dos pacientes. A primeira fase com utilização das radiografias extra-buciais digitais já está em funcionamento desde 2011. Para o segundo semestre de 2014, inicia-se a implantação da radiografia periapical nos atendimentos clínicos.

## **ORAL 07: ECOTECH - DISPENSADOR UNIVERSAL - SABONETEIRA AUTOMÁTICA SUSTENTÁVEL - INDEPENDENTE DE REDE ELÉTRICA E BATERIAS**

André José Contel\*  
Fauze de Toledo Ribas\*  
Melyna Marques de Almeida  
Wilson Roberto Poi

O produto é resultado da necessidade existente dentro dos ambientes de pesquisa e de atendimento clínico da Universidade com relação à antissepsia individual, de forma a prevenir a infecção cruzada. Infecção cruzada é definida como a passagem de microrganismos (bactérias, vírus e fungos) de um indivíduo infectado para outro suscetível, sendo as superfícies contaminadas uma das formas de transmissão. Trata-se de um dispensador universal sustentável para fluídos que possibilita a higiene e proteção das mãos, evitando o contato com superfícies e, assim, diminui as chances de contaminação microbiana, além da praticidade, pois não necessita de contato físico direto por ser automático. A tecnologia consiste na aplicação da energia luminosa, ambiente ou solar, integrada a um acumulador de carga elétrica. Desta forma, a luz é absorvida através de placas solares, transformada em energia elétrica por um microchip e armazenada em microacumuladores de carga elétrica. O sistema é acionado através de sensor sensível ao movimento, fazendo com que a energia elétrica seja liberada para dispensar o fluído. O ponto especial é a sustentabilidade que o produto agrega, utilizando energia luminosa do ambiente para funcionar, dispensando o uso de energia elétrica (pilhas, baterias, rede). Além de possuir fácil instalação, esta tecnologia gera uma grande vantagem sustentável pela baixa manutenção e longa durabilidade do produto. As dificuldades encontradas durante o seu desenvolvimento foram quanto à importação de seus constituintes. No entanto, o trabalho em equipe, aliado ao planejamento, proporcionou a concretização do produto.

20

## ORAL 08: ECONOMIA DE ENERGIA ELÉTRICA DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA DA DTI

André José Contel\*  
Wellington Poi Nalesso\*

Em 2013 foi adquirido pela unidade um Servidor de Alto Desempenho por meio do Registro de Preço juntamente com componentes para a expansão da sua capacidade. Com estas novas ferramentas, deu-se início ao processo de diminuição e atualização de ativos computacionais necessários para manter as operações da unidade em funcionamento. Enquanto muitas unidades estavam aumentando a quantidade de equipamentos ligados, a FOA/UNESP seguiu caminho oposto: devido ao fato de otimizar os equipamentos, foi possível virtualizar e remanejar outros servidores virtuais e físicos que estavam presentes na sala do rack. Com a diminuição de dois servidores de grande porte, três servidores de pequeno porte e um switch, foi possível diminuir o consumo na sala do rack em aproximadamente 1050W/h por 24h por dia nos 365 dias. Esta mudança diminuiu a dissipação térmica na sala em aproximadamente 3580 btu/h fazendo com que o aparelho de ar-condicionado não apresentasse mais o problema de desligar sozinho e também diminuísse seu consumo em cerca de 12%, já que estava trabalhando com menos esforço. Considerando a diminuição do consumo do ar-condicionado, tem-se um conjunto aproximado de  $1050W + 440W = 1490W$ . Esse consumo significa: 35760W/h por dia, 1072800W/h por mês, 13052400W/h por ano ou 13052kW/h por ano, o que resulta em uma economia de R\$ 4698,86 por ano. Outra mudança feita foi na sala do nobreak, a qual antes era refrigerada por ar-condicionado. Fez-se um cálculo que mostrou que o uso do ar-condicionado geraria um prolongamento da vida útil das baterias de cerca de seis meses, o que pelo custo de manter o ar-condicionado era inviável. Assim, com a ajuda do setor de compras e de manutenção da Faculdade, colocou-se em operação um exaustor para retirar o ar quente da sala. Isso resultou em uma economia de cerca de 600W/h, totalizando 5256kW/h ao longo do ano. Estas duas ações economizarão ao longo de um ano 18308kW/h ou R\$ 6590,88 por ano. Em 2015, a intenção é reduzir entre um a dois servidores de grande porte, totalizando mais 950W/h ou 8322kW/h por ano, contabilizando a economia do ar-condicionado, o que equivale a R\$ 2995,92 ano e também implementar a saída direcionada do ar quente no nobreak do câmpus, evitando que o ar-condicionado tenha que refrigerar essa dissipação. Ao todo, estas ações economizarão R\$ 9586,80 por ano, as quais equivalem ao consumo de 1,86% da Faculdade toda ao longo de um ano, o qual é cerca R\$ 516000,00, sendo que com as mudanças no nobreak do Câmpus da Rodovia Marechal Rondon se poderá chegar à meta de economizar entre 2,1% a 2,5% do consumo anual total da Faculdade somente na área de Informática. Pelo que foi notado nestas atividades de otimizações, um dos maiores vilões no consumo de energia da Faculdade é o ar-condicionado, o que é um consenso entre várias áreas da Unidade. Para melhorar este cenário, a adoção das seguintes medidas poderá trazer benefícios para a Faculdade: (a) o uso de temperaturas mais altas (23°C a 25°C) poderá evitar muitos problemas de manutenção com os aparelhos e gerar uma economia considerável para a faculdade; (b) o uso de tintas cerâmicas reflexivas e subcoberturas de alumínio entre os telhados e forros aliviarão os aparelhos de ar condicionado e gerariam outra grande economia.

21

## ORAL 09: COMO OS BUNDLES PODEM SE TORNAR FERRAMENTAS DE SUSTENTABILIDADE: CONHEÇA E UTILIZE-OS

Paula Sílvia Biagi da Silva\*

É comum surgir, de tempos em tempos, novos paradigmas no mundo corporativo que acabam alterando significativamente a maneira como as empresas se posicionam perante seus públicos e a sociedade em geral. Houve épocas em que a relação produção versus tempo era o atributo de destaque entre os concorrentes. Surgiu, posteriormente, a necessidade de humanização das marcas, dando uma maior importância à imagem e à relação com seus consumidores. Atualmente, a sustentabilidade é o modismo nas organizações. Durante muito tempo se acreditou que a sustentabilidade estaria diretamente relacionada ao meio ambiente. Seguindo esse princípio, as empresas começaram a fomentar projetos de preservação da flora e da fauna, de reflorestamento, de proteção a espécies ameaçadas de extinção, dentre outras ações pontuais que, por mais que sejam válidas, não representam, em si, o conceito mais amplo do desenvolvimento sustentável. Hoje, aceita-se que a sustentabilidade está dividida em três principais pilares: social, econômico e ambiental. Para se desenvolver de forma sustentável, uma empresa deve atuar de forma que esses três pilares coexistam e interajam entre si de forma plenamente harmoniosa. Em questões sociais os ganhos podem estar na relação ética com seus consumidores e fornecedores, em participar de forma cidadã nas comunidades que são impactadas por seu negócio, seja a sua rua, bairro ou cidade, em utilizar sua publicidade não apenas para vender seus produtos e serviços, mas também para reforçar boas práticas e cidadania. No aspecto econômico, compreender que sua empresa não é apenas uma máquina de ganhar dinheiro, mas também uma organização que é parte da qualidade de vida de seus gestores, das famílias envolvidas e das comunidades as quais atende. Apoiado nos pilares social e econômico da sustentabilidade, o conceito de *bundle*, especificamente na área da Saúde, surge como forma estruturada de melhorar os processos e os resultados dos cuidados para o paciente. Trata-se de um conjunto pequeno e simples de práticas baseadas em evidências que, quando executadas coletivamente e de forma confiável, melhora os resultados para os pacientes. Logo, um *bundle* é uma ferramenta que organiza as ações para que as pessoas saibam o que deve ser seguido para cada paciente, a todo momento, visando à otimização, simplificação e padronização das condutas clínicas. A responsabilidade e o foco são as bases da aplicação do *bundle*, já que devem ser avaliados periodicamente e podem ser modificados, como um planejamento estratégico, mediante as respostas dos próprios usuários e profissionais envolvidos. Desta forma, o presente trabalho exemplifica um *bundle* de indicação de pacientes para reabilitação oral daqueles com deficiência assistidos no CAOÉ – Centro de Assistência Odontológica à Pessoa com Deficiência. Definiu-se que os pacientes a serem assistidos e indicados à reabilitação serão aqueles com: 1) crises convulsivas sob controle; 2) pacientes que tenham grau de compreensão suficiente para aprenderem a conviver com as próteses, saberem higienizar e colaborar nos procedimentos clínicos a nível ambulatorial; 3) pacientes que tenham controle motor para manter a prótese nos seus eixos e que permitam os registros e moldagens necessárias; 4) disponibilidade de retornos nas datas marcadas (disponibilidade de condução). A definição desses itens baseou-se na estratificação de risco preconizada pelo SUS e o

22

momento atual da instituição (quadro de profissionais, número de pacientes). Espera-se que a ferramenta de gestão adotada crie parcerias ao exportar essa medida às instituições as quais o CAOÉ assiste, evitando-se, com isso, que os pacientes: (a) viajem desnecessariamente; (b) não ocupem ambulância, liberando a vaga para outro, reduzindo custos com combustível e reserva de ambulâncias; (c) não criem expectativas que não serão realizadas. Como benefícios para o CAOÉ: (a) economizar material de moldagem como gesso; (b) haverá menor solicitação de radiografias, já que os pacientes que não usarão próteses não farão esses procedimentos; (c) ocupem agendamento, liberando o profissional para outra assistência; (d) não haverá desperdício de próteses confeccionadas em laboratório, uma vez que só serão feitas se realmente forem utilizadas; (e) haverá maior credibilidade no serviço, posto que deverá existir motivo justo, coerente e único para a indicação de próteses nos pacientes; (f) tranquilizar o profissional que precisará somente seguir criteriosamente os itens determinados no *bundle*.

### Referências

1. ELKINGTON, JOHN. Sustentabilidade: Canibais com Garfo e Faca. Makron Books: SP, 2012.
2. Institute for Healthcare Improvement. Disponível em: <[www.ihl.org/ihl/programas/campaign](http://www.ihl.org/ihl/programas/campaign)>.

## ORAL 10: QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA SEÇÃO TÉCNICA DE GRADUAÇÃO DA FOA/UNESP: FOCO NO BINÔMIO CLIENTE-CIDADÃO

Fabia Martins de Oliveira Bordin  
Diogo Reatto\*

Diversos órgãos públicos brasileiros de diferentes esferas administrativas têm focado seus esforços na necessidade e no dever de aprimorar e expandir ações que resultem na satisfação e na superação das expectativas no atendimento de seus usuários. A satisfação no atendimento é um direito ao qual o indivíduo tem como cidadão e, na empresa pública, a orientação para o cliente significa atender às suas necessidades e respeitá-lo, sem usurpar seu direito de participar nas tomadas de decisão de políticas públicas<sup>1</sup>. Assim, o pensar em melhorias no atendimento e o buscar aprimoramento dos serviços devem ser uma constante em qualquer órgão público, haja vista a crise do atendimento ao cliente-cidadão, quem tem se mostrado insatisfeito com a qualidade do serviço recebido por esses órgãos públicos. Para garantir esse direito, o Estado de São Paulo foi o pioneiro a assegurar, por meio da Lei Estadual 10.294/1999, a satisfação das necessidades e expectativas de atendimento do cliente-cidadão em seus órgãos públicos. Desta forma, este estudo descritivo e quantitativo objetivou analisar o nível de satisfação de alunos de graduação com o atendimento no guichê da Seção Técnica de Graduação da Faculdade de Odontologia do Câmpus de Araçatuba/UNESP. Aplicou-se questionário desenvolvido pela FUNDAÇÃO<sup>3</sup> aos alunos do curso de Odontologia da Faculdade de Odontologia do Câmpus de Araçatuba/UNESP imediatamente após o atendimento no guichê da Seção Técnica de Graduação no período de 01 a 31 de agosto de 2014. Dos atendimentos feitos, 29 alunos aceitaram respondê-lo anônima e voluntariamente. A média de idade dos respondentes foi de 23,4 anos, sendo 17 (58,2%) mulheres e 12 (41,8%) homens. Sobre os fatores que compõem a satisfação com o atendimento, concluiu-se que aqueles intrínsecos ao atendimento tiveram média extremamente satisfatória (100%), entre eles: satisfação com o atendimento (100%), atendimento das necessidades (100%), informações completas e claras (100%), e atendentes gentis e atenciosos (100%), o que atende à demanda do Estado de São Paulo por qualidade no atendimento em órgãos públicos. Os fatores que obtiveram nível mais baixo de satisfação no atendimento estão relacionados ao arranjo físico do local como condições de segurança (93,1%), limpeza (96,6%), iluminação (82,8%), sinalização e avisos visíveis de horários (89,3%) e se o horário de atendimento era adequado (89,6%). A ausência de identificação dos atendentes e de caixa de sugestão foi apontada por 70,4% e 37,9% dos alunos, respectivamente. Dos respondentes, identificou-se preferência na busca de informações pessoalmente no guichê da Seção Técnica de Graduação em detrimento de outras formas de atendimento como e-mails, telefone e página da FOA/UNESP na Internet. Sobre esta última forma de obter informações, 27 (93,1%) respondentes afirmaram já terem recorrido a ela e, ao avaliá-la, 12 (44,4%) a consideram excelente ou ótima, 10 (37%) a consideram boa e 5 (18,5%), ruim. Os resultados demonstram que o atendimento no guichê da Seção Técnica de Graduação é considerado positivo pelos alunos do curso de Odontologia, o que corrobora os resultados da Avaliação Institucional do ano de 2012 promovida pela UNESP. Os achados deste estudo poderão aprimorar e ampliar ações que revertam na satisfação e na superação das expectativas no atendimento proporcionado ao

24

cliente-cidadão, e contribuam para a melhoria da imagem do servidor público, sobretudo no seu comportamento, para fortificar as ações e serviços prestados aos alunos da FOA/UNESP.

### Referências

1. COUTINHO, M. J. V. Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. **Revista do Serviço Público**, v. 51, n. 3, p. 40-73, 2000.
2. BRESSER-PEREIRA, L. C. Reflexões sobre a reforma gerencial brasileira de 1995. **Revista do Serviço Público**, v. 50, n. 4, p. 5-30, 1999.
3. PEREIRA, M. A. (Coord). **Curso de Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão**. São Paulo, 2007, 41 p. Apostila do Curso de Melhoria da Qualidade do Atendimento ao Cidadão – FUNDAP/SP.

## ORAL 11: EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA: REFLEXÕES ENTRE O FAZER UNIVERSITÁRIO NA UNESP E AS POLÍTICAS NACIONAIS

Graziela Piva D'angelo de França\*  
Jorge Luís Trevelim  
Diogo Reatto

Extensão Universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade<sup>1</sup>. O Plano Nacional de Extensão Universitária destaca a extensão como princípio formador das características técnicas e com perfil de cidadania<sup>2</sup>. Destaca, ainda, a extensão como prática que interliga o ensino e a pesquisa universitária à necessidade da comunidade e permite mudança de comportamento dos professores, alunos e técnico-administrativos quando voltam suas atividades acadêmicas para as necessidades sociais de educação, saúde, habitação, alimentação, emprego, e preservação ambiental, demandadas pela sociedade<sup>2</sup>. De um conceito assistencialista presente em sua origem, a extensão ganhou uma nova conceituação e começou a ser percebida como um processo que articula o ensino e a pesquisa, de forma a organizar e assessorar os movimentos sociais surgidos a partir das necessidades humanas constantes e dinâmicas, com o objetivo de melhorar a formação do aluno e a qualificação do professor<sup>2</sup>. A Política Nacional de Extensão Universitária, originada a partir do Fórum de Pró-Reitores de Extensão Universitária em 2012, elencou diretrizes que devem orientar e implementar as ações extensionistas nas universidades: (a) interação dialógica; (b) interdisciplinariedade e interprofissionalidade; (c) indissociabilidade Ensino-Pesquisa-Extensão; (d) impacto na formação do estudante; (e) transformação social. Na UNESP, a Extensão Universitária está contemplada explicitamente em sua missão, no Plano de Desenvolvimento Institucional e em resoluções e editais específicos da Pró-Reitoria de Extensão Universitária. Dessa forma, este estudo descritivo, bibliográfico e documental visa a identificar em que medida as diretrizes estabelecidas na Política Nacional de Extensão Universitária estão contempladas na UNESP e na avaliação de seus projetos de extensão universitária. Ao comparar-se o exposto no Plano Nacional e na Política Nacional de Extensão Universitária com as normas e práticas da Extensão Universitária na UNESP, concluiu-se que a Extensão Universitária nacional e na UNESP vivenciam um momento extremamente importante para sua consolidação como fazer acadêmico. Entretanto, as práticas institucionais através do próprio fazer extensionista e das normatizações universitárias necessitam melhor dispor-se diante das funções acadêmica, social e articuladora da Universidade. Esse não é um desafio pequeno, visto que o Plano Nacional de Extensão está longe de ser uma realidade plena nas universidades brasileiras. O próprio conceito de Extensão Universitária e suas normas precisam de melhor articulação social e acadêmica por parte de docentes, alunos e técnicos-administrativos da UNESP. O Edital nº. 04/2014-PROEX/UNESP inovou com a necessidade de se enquadrar cada projeto de extensão proposto numa primeira etapa, a fim de avaliá-lo no que diz respeito ao caráter de extensão e, somente após o responsável pelo projeto responder afirmativamente a uma série de questões, é que se poderá passar para uma segunda etapa, na qual a avaliação do projeto submetido continuará de forma a se aprovar os melhores e mais bem pontuados projetos de extensão universitária, segundo critérios próprios da

26

PROEX/UNESP estabelecidos nesse Edital, com recursos e/ou bolsas. As perguntas que compõem o questionário da primeira etapa dessa avaliação de projetos de extensão da UNESP refletem as diretrizes nacionais de Extensão Universitária já mencionadas. Embora a UNESP demonstre preocupação em acompanhar os ditames de instâncias superiores por meio do aprimoramento das regras de avaliação dos projetos de extensão submetidos por seus docentes, ainda há um longo caminho a ser percorrido para garantir: (a) a indissociabilidade entre extensão, ensino e pesquisa; (b) a interdisciplinaridade; (c) a superação da visão assistencialista e mercantil das atividades acadêmicas, desde que a sua relevância social seja mantida e garantida. O conhecer a legislação (regulamentos, editais, portarias e ofícios) que regulamenta a Extensão Universitária na UNESP permitiria aos docentes, uma vez que são eles os responsáveis primários pela elaboração e submissão dos projetos, refletir sobre a natureza da Extensão Universitária, o que poderia impactar na qualidade dos projetos que são submetidos para análise na Pró-Reitoria de Extensão da UNESP. Espera-se que este trabalho seja uma contribuição à comunidade acadêmica da FOA/UNESP sobre o entendimento do pensar Extensão Universitária no Brasil e na UNESP, e que os conceitos, diretrizes, políticas e desafios apresentados sejam objeto de reflexão e discussão, principalmente quanto à elaboração dos projetos de extensão. Como agenda de pesquisa, propõem-se estudos qualitativos que captem o olhar dos docentes sobre a natureza da Extensão Universitária e suas diversas dimensões e como isso se reflete no pensar a extensão universitária na UNESP e na elaboração de seus projetos. Também, propõem-se estudos quantitativos longitudinais que tracem um perfil dos projetos de extensão da FOA/UNESP submetidos à aprovação da PROEX.

#### Referências

1. FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. **O Plano Nacional de Extensão Universitária**. 2001. Disponível em: <<http://www.renex.org.br/documentos/Colecao-Extensao-Universitaria/01-Plano-Nacional-Extensao/Plano-nacional-de-extensao-universitaria-editado.pdf>>. Acesso em: 11 de set. 2014.
2. BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E DO DESPORTO E FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS. **Plano Nacional de Extensão**. 2000. Disponível em: < [www.renex.br](http://www.renex.br)>. Acesso em: 18 de ago. 2014.

## **ORAL 12: "AH, PORQUE SEMPRE FOI ASSIM". INFLUÊNCIA DO CLIMA E DA CULTURA ORGANIZACIONAIS NA APRENDIZAGEM DO TRABALHO DE TÉCNICOS-ADMINISTRATIVOS DA FOA/UNESP**

Diogo Reatto\*  
Arilda Schmidt Godoy

A aprendizagem informal no local de trabalho é entendida como um processo de construção social, situada nos processos coletivos e na prática social da vida do indivíduo na organização<sup>1</sup>. O aprender é algo que emerge informalmente como parte da existência humana e do desenvolvimento no cenário social do trabalho. Contudo, essa aprendizagem não acontece no vácuo<sup>2</sup>. São inúmeros os fatores que podem influenciá-la. A cultura e o clima organizacionais não têm origem no cerne dos indivíduos (abordagem perceptual), nem somente nos aspectos estruturais da organização como complexidade, coordenação, controle e comunicação (abordagem estrutural), mas na interação contínua e mútua entre indivíduo e ambiente (abordagem interativa)<sup>3</sup>. É no processo de interagir com os colegas da organização, isto é, na forma como os indivíduos definem um evento, prática ou procedimento, que os membros da organização se envolvem no processo de assimilar e interpretar a realidade organizacional, atribuindo percepções, descrições, julgamentos e avaliações a esses eventos<sup>3</sup>. Acreditando na ideia de que há uma grande diferença entre compartilhar suposições e hipóteses (cultura) e compartilhar percepções (clima), a abordagem cultural explica o conceito de clima organizacional focando na maneira em que os grupos interpretam, constroem e negociam a realidade por meio da criação de uma cultura organizacional<sup>3</sup>. Sob a concepção da abordagem cultural, o clima organizacional são ações e reações dos membros da organização. O aprender dependerá diretamente de como o indivíduo percebe e compartilha seus valores, crenças e práticas organizacionais<sup>3</sup>. Assim, este estudo qualitativo interpretativo básico, apoiado numa postura epistemológica interpretacionista e interacionista, visou compreender em que medida o clima e a cultura organizacionais influenciam nas experiências de aprendizagem vivenciadas por funcionários técnico-administrativos da Faculdade de Odontologia de Araçatuba/UNESP em seus locais de trabalho. Conduziram-se 16 entrevistas semiestruturadas com servidores técnico-administrativos das Divisões Técnicas Acadêmica e Administrativa da Faculdade de Odontologia de Araçatuba/FOA-UNESP. As informações coletadas foram analisadas pela estratégia de análise de dados qualitativos adaptada de Flores. Concluiu-se que os técnicos-administrativos acreditam que o clima organizacional na FOA depende exclusivamente das pessoas, de como elas mapeiam o terreno e dão significado às coisas e situações subjacentes às suas rotinas diárias. Para eles não existe lugar nem melhor, nem pior para se trabalhar; senão que é o indivíduo que o constrói. Suas visões sobre liderança, diferenciações feitas entre docentes e técnicos-administrativos, estrutura física e a natureza do trabalho caracterizado pela cultura do "sempre foi assim" e do "é cultural" ajudam a construir a cultura organizacional da FOA. Sobre a liderança, o clima organizacional tem mudado nos últimos 30 anos porque a visão autoritária sobre o chefe emanador de ordens e controlador de servidores vem sendo alterada por seus membros para um posicionamento mais democrático, embora esse

28

processo seja lento. O abismo entre docentes e técnicos-administrativos foi alimentado pelo histórico das universidades em geral, como a não isonomia no poder decisório nos órgãos colegiados. A divisão da FOA em duas unidades compromete a clareza na comunicação organizacional, o que, por sua vez, influencia no clima organizacional e na aprendizagem. Enquanto os líderes da FOA/UNESP não mostrarem novas opiniões e práticas a respeito de controle organizacional, liberdade para mudança de práticas no trabalho e concessão de espaço para diálogo e não para recebimento de ordens, é improvável que a cultura do "sempre foi assim" e do "é cultural" perca espaço. O problema nessa cultura é a falta de reflexão sobre os atos cotidianos aos quais ela serve de resposta, porque esse é o modelo básico de suposições que os servidores da FOA inventaram, descobriram ou desenvolveram para aprender a lidar com os problemas de adaptação ao ambiente externo e de integração interna, o qual tem funcionado suficientemente bem para ser considerado válido e, portanto, ensinado aos novos membros como a forma correta de perceber, pensar e de se sentir diante dos problemas organizacionais. O problema de considerar que o trabalho na FOA tem a forma atual porque é cultural ou porque "sempre foi assim" inibe o "o que" e o "como" se aprende. Muitos novatos não refletem sobre as práticas porque os experientes usam essa cultura como desculpa para defender rotinas ou como origem de resistência à mudança. Muito daquilo que é denominado como prática ou procedimento cotidiano numa organização, como por exemplo, o achar que "ser burocrático" é cultural, pode ser rotulado como uma convenção, um costume, um hábito, ou uma tradição que está no centro da cultura da organização; e é por meio dessas práticas diárias compartilhadas que a cultura afeta os membros e constitui o clima organizacional. Assim, a forma pela qual os indivíduos aprendem e compartilham essas práticas ajuda a validar a cultura da organização e a estabelecer o clima organizacional na FOA/UNESP.

### Referências

1. ELKJAER, B. Organizational Learning: The 'Third Way'. **Management Learning**, v. 35, n. 4, p. 419-434, 2004.
2. HALL, R. H. **Organizações**: estrutura, processos e resultados. 8 ed. São Paulo: Pearson Prentice-Hall, 2004.
3. MORAN, E. T; VOLKWEIN, J. F. The cultural approach to the formation of organizational climate. **Human Relations**, v. 41, n. 1, p. 19-48, 1992.

## ORAL 13: SPAM: O QUE É E COMO SE PROTEGER

Luiz Gustavo dos Santos Real\*

Spam é o termo usado para se referir aos e-mails não solicitados, os quais geralmente são enviados para um grande número de pessoas, contendo propagandas ou mensagens enganosas. Muitos spams chegam todos os dias solicitando senha de e-mail, atualização de software de segurança e até mesmo os dados bancários do usuário, que acaba caindo no golpe dada a tamanha perfeição de algumas mensagens. Porém, existem algumas ferramentas para evitar esse grande problema. Uma forma de se proteger é utilizando software livre: o cliente de e-mail Thunderbird, disponível gratuitamente para várias plataformas, possui uma boa ferramenta antispam. De início, o usuário deve ajustar a ferramenta para evitar falsos positivos (mensagens verdadeiras que acabam sendo marcadas como spam) e falsos negativos (spams que não são identificados), mas logo atinge-se um ponto em que cerca de 90% dos spams são identificados. Tudo funciona da seguinte forma: a ferramenta utiliza a lista de contatos do usuário para predefinir mensagens verdadeiras e marca a maioria das outras mensagens, principalmente as enviadas para um grande número de destinatários, como spam. O usuário, então, deve selecionar os falsos positivos, que serão desmarcados como spam e terão seu remetente adicionado a uma lista de remetentes confiáveis. É certo que não existe nenhuma ferramenta totalmente automática, então muitos usuários acabam não utilizando esse precioso recurso. É importante salientar que e-mails corporativos não podem ser comparados aos e-mails particulares, pois são realidades totalmente distintas. Enquanto as empresas que disponibilizam correios particulares, como Gmail, Yahoo e Hotmail possuem uma equipe completa, diversos servidores e muitos recursos para tratar os spams, as corporações que disponibilizam correio eletrônico interno geralmente possuem apenas um servidor e uma equipe bem restrita, assim como seus recursos. Dessa forma, é preciso uma mudança de cultura para que o usuário passe a buscar o conhecimento necessário e se torne ativo no processo de identificação e remoção de spams. O uso do software indicado já se mostra uma boa forma de se defender, sobretudo no ambiente corporativo. Assim, teremos um ambiente mais seguro para troca de mensagens eletrônicas.

30

### Referências

1. COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. Disponível em: <<http://www.antispam.br/>>. Acesso em: 10 de dez. 2014.
2. FERRAMENTA ANTISPAM DO SOFTWARE THUNDERBIRD. Disponível em <<http://br.mozdev.org/thunderbird/spam>>. Acesso em: 10 de dez. 2014.

## ÍNDICE REMISSIVO

---

### A

Ana Cláudia Okamoto · **11**  
Ana Maria Pires Soubhia · **13, 14, 16, 18**  
André José Contel · **18, 20, 21**  
André Luis Mattos Piedade · **11**  
Anne Cristina de Faria Cocato · **11**  
Anny Kellen Ossune · **11, 12**  
Antônio Carlos de Carvalho · **13, 14, 16**  
Arlida Schmidt Godoy · **28**  
Artênio José Ispere Garbin · **11**

---

### C

Cassia Renata Pinheiro · **12**  
Cláudio Roberto Vieira · **14**  
Cláudio Vendrame · **13, 14, 16**

---

### D

Diogo Reatto · **24, 26, 28**

---

### E

Eduardo Moure Cícero · **13, 14, 16**  
Eloi Dezan-Junior · **18**

---

### F

Fabia Martins de Oliveira Bordin · **24**  
Fauze de Toledo Ribas · **20**

---

### G

Graziela Piva D'angelo de França · **26**

---

### I

Isabel Cristina Lui Poi · **11, 13, 14, 16, 18**

---

### J

Jorge Luís Trevelim · **26**

---

### K

Kátia Midori Yabuke Maeoka · **11**

---

### L

Leda Maria Pescinini Salzedas · **18**  
Luciano Tavares Ângelo Cintra · **11**  
Luiz Gustavo dos Santos Real · **30**

---

### M

Melyna Marques de Almeida · **20**

---

### P

Patrick Santos Nogueira da Silva · **13**  
Paula Silvia Biagi da Silva · **22**  
Paulo Henrique de Souza · **13, 14, 16**

---

### W

Wellington Poi Nalesso · **21**  
Wilson Roberto Poi · **11, 13, 14, 16, 18, 20**

---

### Y

Yara Regina Bianchini Ávalos · **11**