|  |  |
| --- | --- |
| **ARTIGOS** | **PG.** |
| **EDITORIAL** | **01** |
| **DESENVOLVIMENTO DOS TALENTOS NAS ORGANIZAÇÕES FUNCIONAIS: COMO CAPACITAR OS TALENTOS NAS ORGANIZAÇÕES ATUAIS TÃO MUTÁVEIS E EXIGENTES**  Vanderson Pereira Fiel do Carmo  José Hilton Santos Aguiar RESUMO É imprescindível pensarmos na organização como algo que está inserido, integrado em um ambiente maior, que é a sociedade. Esta por sua vez, é composta por inúmeros fatores, setores, campos de atuação, pensamentos, atitudes, comportamento, ideologias e teorias pertinentes e relativos a um cenário histórico social bastante específico. As ações e as atitudes das empresas e das pessoas são determinadas pelas características e pressões sociais do seu tempo. As áreas funcionais representam uma forma de estruturação das atividades permitindo a organização ganhos com a especialização de seus membros em tarefas e funções específicas.Porém,independentemente da área funcional a qual pertencem os administradores, para desenvolver os talentos nas organizações funcionais é preciso adapta-se às condições onde as linhas de comunicações são diretas e as decisões neste comando são descentralizadas. Portanto, a estrutura é o que define a relação formal e a utilização das pessoas em uma organização. A definição de cargos diferenciados faz com que se realizem todas as atividades dentro de uma organização, prezando por um relacionamento estruturado para que o trabalho aconteça de maneira eficiente.  **Palavras-chave:** Organização. Áreas funcionais. Desenvolver talentos. | **04** |
| **ANÁLISE FUNCIONAL DO CONTROLE INTERNO NA GESTÃO MUNICIPAL DE SALVADOR-BA ENTRE 2009 A 2012**  Crispiniana da Paixão Pereira de Andrade  Samara Dias de Oliveira  José Hilton Santos Aguiar  **RESUMO**  O Controle Interno integra a estrutura organizacional da Administração, tendo por função acompanhar a execução dos atos e apontar, em caráter sugestivo, preventivo ou corretivamente, as ações a serem desempenhadas, assegurando que os órgãos atuem em consonância com os princípios constitucionais, em especial, o princípio da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, em que são exercidos por meio dos seus órgãos, sejam estes pertencentes ou vinculados aos poderes Executivo, Legislativo ou Judiciário. Diante do exposto este artigo buscou responder a seguinte problemática: Há efetividade dos Procedimentos de Controle Interno entre o período de 2009 a 2012 no Município de Salvador? Pretendeu-se analisar a efetividade do Controle Interno no município de Salvador no período de 2009 a 2012, analisar a atuação do Controle Interno no combate a fraudes e erros no setor público e verificar os fatores que estão relacionados com a rejeição de contas do período analisado. Trata-se de uma pesquisa descritiva do tipo bibliográfica documental com análise dos Pareceres Prévios do Tribunal de Contas do Município de Salvador (TCM-BA) entre o período de 2009 a 2012, com abordagem qualitativa quantitativa.Conclui-se que o Controle Interno atuou no município de Salvador de forma consoante as leis que o norteiam,independentemente das rejeições das contas públicas do período analisado, constatou-se a efetividade do controle interno nas suas atividades diante do cumprimento dos procedimentos legais.  **Palavras-chaves**: Controle Interno. Gestão Municipal. Administração Pública. | **20** |
| **INCLUSÃO DE ALUNOS SURDOS NA ESCOLA REGULAR: ASPECTOS LINGUISTICOS E PEDAGÓGICOS**  Ana Quelle Silva Mendes  Fernanda Figueredo  Dr. Antônio Carlos Ribeiro  **RESUMO**  Este trabalho tem como objetivo analisar como se dá o processo de inserção do aluno surdo nas classes regulares. Utilizamos como pressupostos metodológicos a pesquisa qualitativa e como instrumentos de coleta de dados foram utilizados a entrevista semi-estruturada e observação participada. A partir das informações coletadas, constatou-se que além do sistema de ensino regular não esta preparado para receber e lidar com os alunos surdos ainda há a falta de preparo e compromisso dos professores com as questões inclusivas e como conseqüência, não desenvolvem práticas e estratégias pedagógicas que atendam às necessidades educacionais desses alunos.  **Palavras-chave**: Inclusão. Surdos. Escola. Regular. Lingüísticos. Pedagógicos | **33** |
| **A SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA FRENTE AO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: ANÁLISE DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL**  Laiane Ferreira Rocha  Tânia Ferreira de Jesus  **RESUMO**  As cooperativas se destacam por sua natureza como instrumento que contribuem para melhorar a qualidade de vida das pessoas e do ambiente em que estão inseridas, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da comunidade local. Tendo por finalidade atender a subsistência de seus associados, que de modo geral são ao mesmo tempo clientes e gestores, necessitam ser financeiramente sustentáveis. No Território de Identidade do Sisal, destaca-se a Cooperativa de Crédito Rural ASCOOB Sisal, por atuar em uma região em que a maioria da população, aproximadamente 57%, são da zona rural e dependem da agricultura como fonte de renda, sendo extremamente importante o acesso ao crédito rural para o desenvolvimento de suas atividades. Desta forma, o presente trabalho tem como objetivo analisar a sustentabilidade financeira da ASCOOB-Sisal, frente ao conceito do desenvolvimento sustentável. Para a análise foram utilizados dados dos Demonstrativos Contábeis referentes aos anos de 2010, 2011 e 2012. A pesquisa possibilitou verificar resultados satisfatórios dos indicadores analisados, demonstrando que a ASCOOB-Sisal é uma instituição sustentável financeiramente.  **Palavras-chave:** Cooperativa de Crédito Rural. Sustentabilidade Financeira. Desenvolvimento Sustentável. | **47** |
| **COMÉRCIO ELETRÔNICO: UM ESTUDO DE CASO DAS LOJAS RENNER**  Profa. Ma. Andressa Lacerda Capelli  Alexandre Sturm  Fabiano Dias Soares  Fábio Steffen Gonçalves da Rosa  Renzo Luciano Pintos Paiva  Valéria França Cordeiro  **RESUMO**  Neste artigo será estudado o processo de vendas online da empresa Lojas Renner, descobrindo suas peculiaridades e deficiências, assim como possibilidades de melhoria numa das empresas mais respeitadas no mercado nacional, mais precisamente, no Rio Grande do Sul.A organização em questão entrou recentemente no mercado digital, sua adapção a uma nova forma de comércio é pertinente e certamente uma pesquisa acurada pode gerar um bom conteúdo.  **Palavras-chave:** Comércio Eletrônico, Tecnologia da Informação. | **67** |
| **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATOR DECISIVO PARA O SUCESSO ORGANIZACIONAL**  Larissa Alves Ribeiro  Lídia Chagas de Santana  **RESUMO**  O intuito deste artigo é conceituara qualidade de vida no trabalho (QVT)como agente motivador para os funcionários e vantagem competitiva para organização. A implantação da QVT na empresa traz ações que objetivam promover um ambiente de trabalho mais saudável e prazeroso aos funcionários. Nesse contexto, o trabalho apresentado teve como fonte de pesquisa uma empresa de direito privado, sem fins lucrativos, no estado da Bahia, mantida pela classe patronal rural e voltada para o profissional do campo. Através de uma analise interna na empresa feita a partir de questionários com perguntas fechadas baseadas no modelo criado por Richard Walton (1973), foi possível identificar através do objetivo geral os principais fatores que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho ena motivação dos funcionários no ambiente de trabalho,e como objetivo especifico, a importância de uma boa Gestão de Qualidade como fator indispensável para o sucesso da organização. Foi utilizada também,a pesquisa bibliográfica e documental, possibilitando um conhecimento maior quanto ao assunto abordado.  **Palavras-chave:** Fatores Motivacionais, Qualidade de Vida no Trabalho,SucessoOrganizacional e Vantagem Competitiva. | **75** |
| **LOGÍSTICA E SERVIÇO AO CLIENTE COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA**  Ubaldino José dos Santos Neto  Lídia Chagas de Santana  **RESUMO**  Este artigo apresenta um estudo sobre alogística e serviço ao cliente como estratégia competitiva nas empresas, e tem como objetivo geral demonstrar a disputa acirrada de Mercado nos dias atuais, indicando o poder veemente que o cliente possui. O trabalho expõe, inicialmente, a importância da logística nas organizações, seu conceito, a relevância da tecnologia da informação para obtenção da lucratividade. Além disso, mostra as estratégias, o marketing apontando-os como fatores influenciadores da competitividade, e consequentemente, da fidelização do cliente. Será que a logística tem de estar intimamente ligada ao *marketing* para que possa ser o grande diferencial em atendimento ao cliente colocando, desta forma, o produto ou serviço no lugar certo e ao menor custo? Para responder ao problema e chegar aos objetivos, aplica-se como metodologia uma pesquisa exploratória, bibliográfica, bem como uma pesquisa de campo através de um questionário afim de enriquecer o conteúdo. A escolha do tema justifica-se por se tratar de um assunto de grande valor, oferecido pela globalização e mudança contínua do mercado frente às novas tecnologias das quais são utilizadas para auxiliar na gestão e nas estratégias para tomada de decisões nas organizações. Além de contribuir para a logística conquistar uma posição importante para os administradores que almejam o sucesso.  **Palavras-chaves** Logística. Cliente. Estratégia. Competitividade. Tecnologia. | **97** |
| **QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO FATOR DE CRESCIMENTO EMPRESARIAL**  Talita Dantas Barbosa  Antonio Carrera Trigo  Lídia Chagas de Santana  **RESUMO**  Esta pesquisa ressalta a importância do papel da qualidade no atendimento como fator de crescimento empresarial, com o objetivo de conduzir empresas a conquistarem uma boa reputação pela excelência do padrão de atendimento de uma organização, fazendo com que os clientes possam sentir que as suas necessidades ou expectativas estão sendo atendidas ou até mesmo superadas. Foram realizadas pesquisas bibliográficas e pesquisas on-line em sites especializados no tema, em busca de detectar quais são os princípios básicos relevantes para um bom atendimento ao cliente. É essencial para sobrevivência de uma organização apresentar diferenciais e buscar métodos que possam atrair, reter e satisfazer seus clientes, bem como, a realização da pós venda. A presente pesquisa possibilitou a maximização do entendimento do novo perfil dos clientes, propondo uma urgente mudança da visão dos gestores atuais, e permitiu também evidenciar que incitar práticas de um bom atendimento, executando o serviço de modo confiável e estabelecendo padrões para uma abordagem diferenciada possibilitará conquistar o consumidor e assim alcançar a sua fidelização.  **Palavras-chave:** Qualidade. Clientes. Atendimento. Empresa. | **112** |
| **A VALORIZAÇÃO DO CAPITAL HUMANO NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO DA R&B COMERCIAL**  Deisiane Ribeiro do Carmo  Lídia Chagas de Santana  Antonio Carrera Trigo  **RESUMO**  O presente estudo tem como objetivo geral identificar qual importância da valorização do capital humano nas organizações e o impacto dessa valorização para as empresas e para o indivíduo. A metodologia utilizada para a efetivação desse estudo foi através de uma abordagem bibliográfica, exploratória, qualitativa e descritiva. O ponto mais importante da pesquisa foi perceber que o capital humano está dentro do contexto do capital intelectual e que este faz parte da Economia do Conhecimento, novo fator de competividade que busca incentivar melhores relações entre empresa e funcionário, com o intuito de gerar benefícios para as entidades e indivíduos mutuamente.O Artigo procurou apresentar conceitos sobre valorização do Capital Humano nas empresas, bem como sua contribuição para o êxito da organização e colaboradores.  **Palavras-chave**: Capital Humano; Capital Intelectual; Conhecimento; Valorização. | **133** |
| **QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO CLIENTE: UM GRANDE DIFERENCIAL COMPETITIVO PARA AS ORGANIZAÇÕES**  Ariana de Sousa Carvalho Costa  Lídia Chagas de Santana  Antônio Carrera Trigo RESUMO A qualidade é um dos principais diferenciais para a sobrevivência de qualquer organização. Além disso a mesma tem grande importância para definir o nível do atendimento e satisfação do cliente. O presente estudo partiu do problema, qual a importância da qualidade e da excelência no atendimento ao cliente para as organizações, buscou analisar a importância da qualidade e da satisfação do cliente para que uma organização se mantenha ativa no atual mercado competitivo. Através de estudos bibliográficos, será apresentado nesse artigo acadêmico, a definição e o significado do cliente para as empresas, o conceito de qualidade e qualidade total como uma melhoria contínua no processo dentro de uma organização assim como a qualidade do atendimento e satisfação do cliente. Apresenta-se, também, nesse artigo, a necessidade de se construir um clima agradável que pode influenciar na qualidade do atendimento ao cliente e na motivação dos funcionários dentro de uma empresa, pois, funcionários que não são valorizados e trabalham sem motivação, podem transmitir uma imagem negativa para a empresa. Por fim, será abordado melhorias que se implantadas no atendimento podem trazer benefícios tanto para as empresas quanto para os clientes.  **Palavras-chave:** Qualidade; Satisfação; Cliente; Atendimento. | **155** |