



GESTÃO ESTRATÉGICA NA PRÁTICA: Relato de Experiência sobre a Tomada de Decisões Gerenciais na AVOCC

Julia Beatriz Lima¹; Sergio Pedini²

RESUMO

Este relato apresenta uma experiência de extensão universitária realizada na AVOCC, em Poços de Caldas – MG, com foco na melhoria da gestão organizacional. As ações envolveram a padronização de processos, atualização de cadastros e organização documental nos setores de gestão de pessoas e financeiro. A iniciativa gerou impactos positivos na rotina da instituição, promovendo maior eficiência e produtividade. A experiência reafirma o papel da extensão na aplicação prática do conhecimento acadêmico em benefício da comunidade.

Palavras-chave:

Extensão universitária; Terceiro setor; Processos; Produtividade.

1. INTRODUÇÃO

O terceiro setor exerce papel fundamental na complementação das políticas públicas, especialmente na área da saúde. A Associação do Voluntariado Contra o Câncer (AVOCC), em Poços de Caldas – MG, oferece acolhimento e apoio a pacientes oncológicos e seus acompanhantes, disponibilizando hospedagem, alimentação, transporte e atendimento multiprofissional.

Apesar da relevância social, a AVOCC enfrentava desafios na gestão organizacional, como processos informais, ausência de padronização, falhas no controle patrimonial, na gestão de contratos e na administração de recursos humanos. Esses problemas comprometiam a eficiência e a sustentabilidade da instituição.

Diante desse cenário, foi desenvolvido um projeto de intervenção por meio da Empresa Júnior do curso de Administração do IFSULDEMINAS – Campus Poços de Caldas, com o objetivo de auxiliar a AVOCC na implementação de um modelo de tomada de decisões gerenciais, o foco esteve na melhoria dos processos internos, da gestão de pessoas e da controladoria patrimonial. A demanda surgiu durante as aulas do componente “Microprograma de Extensão”, disciplina regular do curso, que possibilitou o primeiro contato com a coordenação da instituição e a identificação das necessidades apresentadas.

Essa experiência reforça o papel da extensão universitária na transformação social, contribuindo para a profissionalização do terceiro setor e para a melhoria dos serviços prestados à comunidade.

¹Bolsista discente do Bacharelado em Administração, IFSULDEMINAS – Campus Poços de Caldas. E-mail: julia.beatriz@alunos.ifsuldeminas.edu.br

²Orientador, IFSULDEMINAS – Campus Poços de Caldas. E-mail: sergio.pedini@ifsuldeminas.edu.br

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A extensão universitária é uma prática acadêmica que promove a interação entre a universidade e a sociedade, contribuindo para a transformação social e o desenvolvimento local. De acordo com a Política Nacional de Extensão Universitária, a extensão é um “processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável, viabilizando a relação transformadora entre universidade e sociedade” (BRASIL, 2012, p. 13).

No contexto social brasileiro, o terceiro setor exerce papel fundamental no atendimento de demandas não supridas pelo Estado, especialmente nas áreas de saúde, assistência social e educação. Segundo Tenório (2000, p. 22), essas organizações “são instituições privadas, sem fins lucrativos, que prestam serviços de interesse público”. Contudo, grande parte dessas instituições enfrenta desafios significativos na gestão, especialmente pela carência de processos estruturados e de práticas profissionais de administração (MARTINS, 2005).

Entre os principais desafios estão a gestão de pessoas, a organização dos processos e o controle patrimonial e financeiro. Para Chiavenato (2014), a gestão de pessoas deve ir além da administração burocrática, assumindo um papel estratégico, com foco na definição clara de cargos, desenvolvimento dos colaboradores, controle de jornada e planejamento de férias.

Além disso, a controladoria tem papel crucial para assegurar a sustentabilidade e a transparência das organizações do terceiro setor. Conforme Schmidt e Santos (2010), a controladoria permite “subsidiar os gestores na tomada de decisões, por meio do controle dos recursos, patrimônios e processos financeiros” (SCHMIDT; SANTOS, 2010, p. 45).

Portanto, a adoção de práticas gerenciais, associadas à atuação da extensão universitária, contribui diretamente para a melhoria da gestão de organizações como a AVOCC, fortalecendo sua capacidade de prestar serviços de forma eficiente e sustentável à comunidade.

3. MATERIAL E MÉTODOS

O projeto foi desenvolvido na Associação do Voluntariado Contra o Câncer (AVOCC), em Poços de Caldas – MG, no período de setembro de 2024 a fevereiro de 2025. Participaram da execução dois alunos extensionistas, com apoio ativo dos colaboradores da AVOCC, que forneceram as informações necessárias para o desenvolvimento das atividades.

A metodologia adotada foi de natureza qualitativa, com abordagem descritiva, focada no diagnóstico e na melhoria dos processos nas áreas de gestão de pessoas (RH) e financeiro. As atividades foram realizadas de forma presencial e remota, incluindo a organização de documentos, padronização de processos e cadastramento de dados no sistema da instituição.

Foram utilizadas ferramentas como documentos em Word, fichas de cadastro impressas e o

sistema interno da AVOCC. As etapas envolveram o levantamento das demandas, análise dos processos existentes, organização dos arquivos digitais e físicos, atualização de cadastros e desenvolvimento de modelos de controle para auxiliar na gestão.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A execução do projeto de extensão na AVOCC resultou em melhorias significativas na organização dos processos internos. A intervenção permitiu a padronização dos processos operacionais, tornando as atividades mais estruturadas, claras e eficientes, além de contribuir para a redução de erros e retrabalho.

Outro avanço relevante foi a atualização e robustez da base de dados cadastrais, que anteriormente estava desatualizada e descentralizada. Com essa melhoria, a AVOCC passou a ter um cadastro mais organizado, facilitando o acesso às informações, otimizando a comunicação com pacientes e permitindo uma gestão mais assertiva.

Além disso, a padronização dos processos proporcionou benefícios como maior consistência na execução das atividades, melhor utilização dos recursos disponíveis, redução de falhas e aumento da eficiência operacional.

Apesar de não ter sido possível aplicar indicadores quantitativos formais para medir os resultados, as observações qualitativas e os feedbacks dos colaboradores evidenciaram que a intervenção trouxe melhorias concretas no desempenho das atividades e na organização dos setores envolvidos.

Dessa forma, o projeto contribuiu diretamente para o fortalecimento da gestão da AVOCC, gerando impacto positivo na qualidade dos serviços prestados à comunidade, alinhando-se aos objetivos da extensão universitária de promover transformação social por meio da aplicação prática dos conhecimentos acadêmicos.

5. CONCLUSÃO

A realização deste projeto de extensão evidenciou como a aplicação de conhecimentos acadêmicos pode gerar impactos reais e positivos no terceiro setor. A intervenção na AVOCC permitiu não apenas aperfeiçoar práticas administrativas essenciais, mas também revelou a importância de uma gestão estruturada para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Mais do que implementar melhorias operacionais, a experiência proporcionou uma rica oportunidade de desenvolvimento profissional e pessoal, fortalecendo a compreensão sobre os desafios e as particularidades de organizações sociais. O contato direto com a realidade da AVOCC reforçou o papel da extensão universitária como agente de transformação social, ao promover a

troca de saberes e colaborar efetivamente com demandas concretas da sociedade.

Portanto, houve contribuições significativas para a instituição e para a formação dos alunos envolvidos, além de abrir espaço para reflexões sobre a necessidade contínua de profissionalização e inovação na gestão do terceiro setor.

Diante dos resultados obtidos, este relato reforça não apenas os benefícios da atuação extensionista no fortalecimento da gestão de organizações do terceiro setor, como também aponta caminhos para projetos futuros. Entre as possibilidades, destacam-se: o desenvolvimento de indicadores de desempenho, ações de capacitação para colaboradores, a criação de um manual operacional e o mapeamento de riscos institucionais. Tais iniciativas podem ampliar os impactos gerados, garantir a continuidade das melhorias implementadas e consolidar a extensão universitária como um instrumento estratégico de transformação social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Política Nacional de Extensão Universitária. Fórum de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras – FORPROEX. Brasília: MEC, 2012. Disponível em: https://proex.unifesp.br/images/documentos/politica_nacional_de_extensao.pdf. Acesso em: 20 jun. 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

MARTINS, Paulo. Terceiro setor: desenvolvimento social sustentável. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SCHMIDT, Paulo; SANTOS, Arnaldo. Controladoria: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2010.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. Gestão de organizações do terceiro setor. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2000.