

## **Um relato de experiência no CPM de Cuiabá-MT: Aspectos básicos de gestão**

**TABATA MAZETTO**

Universidade Federal de Mato Grosso  
tabata.mazetto@gmail.com

**KELLY PELLIZARI**

Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais  
kyp\_l\_pl@hotmail.com

**RITA ELIANA MAZARO**

UFMT  
ritamaza@uol.com.br



## UM RELATO DE EXPERIÊNCIA NO CPM DE CUIABÁ-MT: ASPECTOS BÁSICOS DE GESTÃO

### Resumo

Este relato de experiência foi construído a partir das observações e atuação de estagiários de psicologia organizacional e do trabalho no Centro de Pastoral para Migrantes- CPM de Cuiabá-MT e tem por objetivo descrever pelas vias da gestão, fazendo uso dos conhecimentos teóricos oferecidos sobre Organização, Sistemas e Métodos - OSM, práticas de gestão que favorecem o atendimento aos migrantes que procuram o Centro. A metodologia utilizada foi à observação e participação direta, iniciadas com o primeiro contato dos estagiários na Instituição culminando em uma atuação que promoveu uma aproximação a realidade vivenciada e propiciou ações de intervenção no espaço. Dentre as ações concretizadas após o diagnóstico inicial, podem-se pontuar algumas: organização dos materiais utilizados na secretaria, mudanças no *layout* dos móveis e utensílios, implantação de senhas manuais para o atendimento. Quanto as principais sugestões de melhoria e ampliação dos serviços, pondera-se a necessidade de aumento do quadro efetivo de funcionários, parcerias com voluntários e com consultorias de recrutamento e seleção, além de uma possível reestruturação organizacional. Acredita-se que com estas pequenas ações de reestruturação organizacional, ainda que considerando a limitação de recursos financeiros, pode-se proporcionar otimização dos serviços oferecidos pela CPM, aumento do número de migrantes atendidos diariamente e implantação de novos serviços a essa população.

**Palavras-chave:** Reestruturação organizacional. Centro de Pastoral para Migrantes. Cuiabá-MT.

### Abstract

This experience report was created from the observations and performance of organizational psychology trainees in the Pastoral Center of Migrants - CPM of Cuiabá-MT - and has the objective to describe through management paths using theoretical knowledge offered by the Organizations, Systems and Methods - OSM, management practices that favor attendance to the migrants that are looking for the center. The methodology used was the direct observation and participation, initiated with the trainees' first contact in the institution culminating in a performance that promoted an approximation to reality experienced and proportioned actions of prevention in the space. Among the actions concretized after the initial diagnostic some of them are: organization of the materials used in the secretary, changes in the furniture and utensil layout, the putting in of the manual passwords for the attendance. However many principle suggestions of service improvement and enlargement weighed the need to enlarge the effective staff structure, partnerships with volunteers, and with recruitment consultants and selection. Other than a possible organizational restructuring. It is believed that with these little actions of organizational restructure, still considering the finance resource limitation, can provide service optimization offered by the CPM, increase the migrants number attended daily and implication of new services to this population.

**Keywords:** Organizational restructure. Pastoral Center of Migrants. Cuiabá-MT.



## 1. Introdução

O objetivo deste relato foi descrever a experiência vivenciada no Centro de Pastoral para Migrantes - CPM pelas vias da gestão enquanto práticas de reestruturação organizacional que favoreçam, sobretudo, os aspectos de organização, sistematização e métodos aplicados na entidade. Entende-se que os processos de reestruturação organizacional, possam propor soluções para as diversas disfunções organizacionais (Vasconcellos & Hemsley, 2000). Neste contexto, há de se considerar que por trás da gestão e de suas práticas, existem pessoas com suas demandas próprias, suas expectativas, vivências e olhares que nem sempre são compreendidos facilmente, mesmo por aqueles que oferecem auxílio.

Este relato de prática de gestão originou-se a partir do estágio básico do curso de Psicologia da Universidade Federal de Mato Grosso, que tem como propósito abordar aspectos da psicologia organizacional e do trabalho em uma instituição sem fins lucrativos que visa atender migrantes. Este relato foi construído a partir da participação dos estagiários e das professoras que coordenam o estágio.

O Centro de Pastoral para Migrantes - CPM está localizado na Avenida Gonçalo Antunes de Barros, nº 2785, bairro Carumbé, no município de Cuiabá, Mato Grosso. A instituição de cunho filantrópico é parte integrante da ordem dos missionários scalabrinianos. Foi fundada em agosto de 1980 por meio de uma parceria com a Arquidiocese de Cuiabá-MT.

O CPM nasceu com o objetivo de auxiliar os migrantes internos que chegavam de outros estados do país, sobretudo aqueles vindos do nordeste para trabalharem na capital ou até mesmo no interior do Estado de Mato Grosso. (CPM, 2017). Porém com o passar dos anos seu público foi se diversificando, nos últimos anos tem também atendido em sua maioria imigrantes vindos de diferentes países e continentes.

Desde 2013 a equipe do CPM tem expandido suas ações para suprir a demanda dos fluxos migratórios atuais, que foram intensificadas com a chegada dos nacionais do Haiti, de modo mais expressivo, naquele ano. Estes imigrantes foram motivados pela oferta de empregos na região por conta da copa do mundo e consequentemente expansão da construção civil e dos serviços. A instituição observada busca suprir primeiramente as necessidades básicas de cada migrante. Após essa acolhida, cada migrante passa por entrevistas com a coordenadora em busca de informações sobre visto, direitos e principalmente, oportunidades de emprego.

Baggio (2016, p. 23) pondera que “o sonho de ter uma vida digna que possibilite viver bem, tem movido a humanidade desde suas origens em busca de outros lugares, de condições sociais mais favoráveis e acolhedoras”. Logo, é importante ressaltar o cenário do atual mercado de trabalho no Brasil, na tentativa de ilustrar a realidade que esses migrantes enfrentam ao buscar condições sociais mais favoráveis.

No cenário atual, o desemprego configura-se um dos maiores problemas sociais no Brasil, e também no mundo. No final do ano de 2016 a taxa de desemprego chegou a 12% , segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE, afetando 11,4 milhões de pessoas diante da profunda ressecção enfrentada pelo país (IBGE, 2017). Propostas de mudanças da legislação trabalhista mudam a visão entre empregador e empregado a todo o momento, surgindo assim, uma demanda nova, na qual grande parte dos empregos criados no final do ano passado eram em sua maioria, informais.

Nesse contexto, buscou-se levantar um breve diagnóstico com base na experiência vivenciada no CPM. O objetivo deste diagnóstico visa otimizar o atendimento aos migrantes, seja por meio da reestruturação do local de atendimento e melhoria dos processos desenvolvidos pelo mesmo, resguardando as limitações de orçamento. Após o diagnóstico,



algumas ações puderam ser concretizadas, em que se aplicou as metodologias de organização, sistematização e métodos, no que se refere à estrutura física-organizacional do local observado.

Este relato de experiência está estruturado em cinco seções. Iniciando-se com a introdução, seguida de uma breve contextualização teórica. A terceira seção contempla os passos metodológicos, posteriormente serão apresentados os resultados obtidos por meio da situação-problema levantada no diagnóstico. Ao final do relato ponderam-se as considerações finais.

## 2. Referencial Teórico

As organizações são formadas por pessoas, independentemente de como elas são pensadas, gerenciadas ou ainda planejadas. Desde a estrutura física até o relacionamento com o público alvo são fatores que devem ser considerados pelas organizações, independente de sua finalidade, porte ou enquadramento jurídico.

Na concepção de Oliveira (2009), as organizações são um conjunto de partes que constituem um todo visando um objetivo comum, no qual se configura uma função específica que denomina-se sistema. Assim,

tendo como campo de estudo as organizações-empresas em seu contexto mais amplo - sejam elas militares, religiosas, filantrópicas, comerciais, industriais, prestadoras de serviços etc., entende-se a moderna teoria de sistemas como uma forma de melhor conhecer, analisar, intervir e racionalizar os sistemas administrativos bem como criá-los e implantá-los (Oliveira, 2009, p.16).

Em meio aos diferentes sistemas que compõem uma organização, apresentam-se a estrutura organizacional. Pode-se dizer que a estrutura organizacional “é o arranjo dos elementos constitutivos de uma organização” (Cury, 2010, p. 216). A estrutura organizacional configura-se então, como base para todas as atividades desenvolvidas pela organização, no entanto, não é algo rígido, deve ser constantemente reavaliada e pode passar por processos de reestruturação a fim de adequações e melhorias (Oliveira, 2009; Cury, 2010).

Embora as mudanças nem sempre sejam aceitas facilmente nas organizações, os processos de reestruturação organizacional visam proporcionar muitos benefícios, que não se limitam apenas a estrutura físico-organizacional, mas que atingem as pessoas e processos que compõem esse quadro (Oliveira, 2009). O processo de reestruturação organizacional, dependendo da estrutura da organização, pode ser bastante complexo (Vasconcellos & Hemsley, 2000). O profissional mais indicado a propor este tipo de mudança é um analista de organização, sistemas e métodos (OSM), no entanto, ele pode ser realizado e implantado pelo gestor da organização em parceria com todos os colaboradores, uma vez que se espera que as organizações funcionem como um sistema integrado.

A área de OSM visa à integração entre a organização (instituição), os sistemas que as compõem e os métodos que cada uma utiliza para desenvolver as atividades. Para Rocha (1998), OSM é uma função mista de organização e planejamento, atuando na estrutura de recursos e de operações de uma instituição, agindo na definição dos procedimentos, rotinas e dos métodos.

Ao tecer uma análise da organização ou elaborar um diagnóstico com base na área de OSM, faz-se necessário que se tenha uma visão holística da organização (Cury, 2010). Quanto aos processos organizacionais, pode-se considerar a forma de organização, de controle, os níveis administrativos, os departamentos e o organograma. Quanto aos métodos, há de se



ponderar, sobre os fluxogramas, os formulários, manuais, *layout*, e distribuição do trabalho (Cury, 2010). Cada uma das funções de OSM desempenha um papel importante no contexto organizacional e estão interligadas umas as outras, de modo que a alteração de uma delas pode impactar o desempenho do conjunto, tão logo da organização (Araújo, 2010). Neste sentido, as ferramentas de OSM visam auxiliar no processo de gerenciamento das organizações e auxiliam os gestores na tomada de decisão.

### 3. Metodologia

Este relato de experiência partiu da iniciativa de alunos do curso de psicologia e das professoras que coordenaram o período de estágio, compreendido entre maio e agosto de 2017. A atuação como estagiários proporcionou observações do contexto, mas também possibilitou que algumas ações, ainda que iniciais, fossem concretizadas pelos alunos, nas 30 horas de estágio supervisionado, e em algumas visitas ao CPM após este período.

Em observação à metodologia de construção de relatos de experiência pautadas nos estudos de Biancolino et al (2011), utilizou-se do protocolo denominado CIMO (contexto, intervenção, mecanismos adotados e *Obtained Results*). Essa metodologia visa apresentar relatos técnicos, de forma bastante clara e objetiva, apresentando o contexto observado, as situações-problemas e possíveis forma de solucioná-los.

A abordagem utilizada para coletar as informações no CPM foi além das observações diretas, contou também com o método de observação participante (Marconi & Lakatos, 2002) dos pesquisadores/estagiários. Vale salientar que, o foco da experiência dos estagiários não contemplou todos os serviços oferecidos pelo Centro, a exemplo dos serviços de alimentação, acomodação, dentre outros que se inserem no processo de acolhimento. A maior parte da experiência dos estagiários ocorreu na sala de atendimento da coordenadora, um local com três ambientes. Observou-se o atendimento da coordenadora e a estrutura física do local em que os migrantes são atendidos.

Na medida em que os estagiários iniciaram as observações, a participação se fez necessária, pois a demanda por auxílio chama a atenção daqueles que adentram a estrutura da organização. Os migrantes trazem ao Centro além de solicitações pontuais, como por exemplo, auxílio para regularizar sua documentação ou busca por emprego, a demanda de serem ouvidos por alguém, já que se encontram em terras estranhas e em meio a dinâmicas sociais que, muitas vezes não os percebem como atores de direito.

### 4. Resultados Obtidos e Análise

#### 4.1 Contexto e caracterização do CPM

Atualmente o Centro de Pastoral para Migrantes de Cuiabá- MT- CPM é dirigido pelo padre Pedro Freitas Rodrigues, pároco da Paróquia Divino Espírito Santo e coordenado por uma pedagoga que tem anos de experiência de atuação com migrantes.

A casa de acolhida contempla em sua estrutura, secretaria, refeitório, sala de reunião, sala de aula, sala de TV, área de convivência compartilhada, sala de oração, espaço de lavanderia, banheiros, dentre outros. Com esta estrutura a missão do CPM consiste em acolher o migrante, oferecer-lhe alimentação, pernoite e higiene pessoal, assistência social e orientação segundo suas necessidades. Na conjuntura atual, funciona como um lugar de acolhida aos migrantes, imigrantes ou refugiados até que consigam se estabelecer minimamente, e assim ceder a vaga de estadia a outro migrante mais necessitado.





A dinâmica de atendimento do local é centrada em uma única pessoa, a coordenadora, que iniciou na instituição, trabalhando como voluntária. Dentre suas atividades de coordenadora do CPM, ela também atua como atendente na secretaria, entrevistando previamente cada migrante que chega ao local em busca de diferentes serviços, conforme figura 1.

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Regularização de documentação;<br/>Preenchimento de formulário PF– Agendamentos PF e TEM - Guias de Pagamentos, declarações, certidões, formulário de pedido de refugio e outros;</li><li>✓ Renovação de Passaporte e certidões junto á Embaixada do Haiti em Brasília;</li><li>✓ Consulta Processos e orientações;</li><li>✓ Encaminhamento para Assessoria Jurídica;</li><li>✓ Encaminhamentos para áreas de saúde, educação, trabalho e assistência social;</li><li>✓ Outros.</li></ul> |
|--|

Figura 1. **Serviços oferecidos pelo CPM**

Fonte: Centro de Pastoral para Migrantes – CPM- Cuiabá-MT. (2017). In: *Simposio Relação de Trabalho e Imigração: Entre a administração e a psicologia*. Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. Cuiabá. Mato Grosso. 06 abr 2017

## 4.2 Diagnóstico e Situação-Problema

### ✓ Quanto à estrutura física

O atendimento aos migrantes é realizado na sala da coordenadora (secretaria). A sala contempla três espaços diferentes. Em um destes ambientes, há um sofá, três cadeiras e uma mesa contendo livros-ata. Neste espaço, pode-se observar a dinâmica de cada atendimento prévio, que compreende em receber o estrangeiro e atendê-lo em suas demandas. Percebeu-se neste processo um deslocamento constante da coordenadora para o segundo ambiente a fim de imprimir, preencher e localizar outros formulários que não se encontram na primeira sala.

O segundo espaço da secretaria, dispõe de dois computadores, duas impressoras, alguns papeis (formulários) sobre uma mesa, um armário que não se podia encostar, por estar em falso e duas cadeiras. Neste ambiente, pode-se observar a dificuldade da coordenadora, por não dispor de equipamentos, móveis e formulários, de modo otimizado a seu alcance, a fim de agilizar o atendimento, para que não fosse tão dispendioso para quem o executa e mais rápido para quem é atendido.

O terceiro espaço da sala da coordenadora acomodava um armário, que era utilizado para acomodar diferentes tipos de produtos, desde roupas e calçados a serem doados, até materiais de expediente diversos, além de, uma mesa contendo equipamentos e computadores não mais utilizados. A cada vez que a coordenadora acessava este espaço, notava-se a falta de organização e sistematização do mesmo, tornando as buscas morosas e nem sempre produtivas, pois o acúmulo de objetos dificultava o processo.

### ✓ Quanto ao processo de atendimento aos migrantes

No que se refere ao atendimento, pode-se observar, já no primeiro dia, que muitos imigrantes esperavam do lado de fora da sala para ser atendidos e que o horário de atendimento não era suficiente para atender a todos. Observou-se também certa confusão em relação à ordem de atendimento, pois não havia um controle de chegada desse público. Ao oferecer aos migrantes os serviços ora mencionados e atendê-los em suas demandas e questionamentos, a coordenadora busca priorizar os recém-chegados, pois são eles quem mais necessitam dos serviços.



Sobre a mesa de atendimento da coordenadora, viram-se dois cadernos, sem nome ou indicação da função, porém, a cada atendimento, o nome de cada migrante atendido era registrado em um dos dois, por vezes observou-se uma confusão da atendente ao registrar as informações dos migrantes em um ou outro caderno.

Em muitos atendimentos, percebeu-se a necessidade de um tradutor, já que o público alvo são imigrantes oriundos de diferentes países, como Haiti, Venezuela, Colômbia, Cuba e outros, que não falam ou dominam a língua portuguesa. Quando essa situação acontecia, uma das pessoas de fora da sala de atendimento era solicitada ou pela coordenadora ou pelo próprio imigrante a traduzir a conversa. Pode-se contatar por diversas vezes, dificuldade no processo de tradução, como informações incompletas e incompreensão de ambas as partes.

Constatou-se que os formulários que os migrantes preenchiam estavam apenas na língua portuguesa, o que dificultava o seu preenchimento por aqueles imigrantes que não compreendem minimamente o idioma português. O preenchimento dos formulários pelo migrante era realizado no momento do atendimento e posteriormente suas informações eram digitalizadas nos diferentes sistemas pela coordenadora, a fim de gerar taxas a serem recolhidas ou agendamentos aos órgãos do Estado.

Muitos dos migrantes atendidos pela coordenadora buscavam além dos serviços descritos anteriormente, oportunidades de emprego, que a cada dia são mais raras, dada a situação econômica pouco favorável. Os migrantes mencionam a não mais presença do SINE e a falta de vagas de emprego, como citado pelo migrante entrevistado “antes algumas pessoas vinham para cuidar do trabalho, como (SINE), mas agora, só com a coordenadora o atendimento fica muita gente, não ajuda muito mais, mas quando ela pode, ela ajuda”.

Diante deste cenário, pode-se constatar que os principais problemas no atendimento aos migrantes no CPM se devem a concentração de todas as atividades da secretaria na pessoa da coordenadora e que dada à demanda dos migrantes ser muito superior à quantidade de ações que esta funcionária consegue atender. Além daquelas que não dependem da coordenadora, como o caso das vagas de trabalho.

Outra situação no que concerne a estrutura e espaço físico da secretaria, poderia ser repensada de modo a otimizar o *layout*, dos móveis e equipamentos. A organização do espaço também se mostra fundamental para que se consigam melhores resultados e agilidade no processo de atendimento aos migrantes.

#### **4.3 Ações concretizadas na Instituição: intervenções**

Com o diagnóstico levantado, conseguiu-se avaliar algumas situações, que mesmo sem dispor de recursos financeiros, e com a aprovação da coordenadora puderam ser implantados visando auxiliar na agilidade do atendimento e na organização e otimização do espaço físico da secretaria do CPM. Dentre as intervenções realizadas, pode-se citar:

- ✓ Implantação de um controle manual de senhas para atendimento aos migrantes que buscam os serviços da secretaria. Por meio da confecção de 30 números de senhas em papel *contact* dispostas em uma caixinha de *origami*, também confeccionada com material da entidade. A cada visita subsequente, a coordenadora ao chegar, passava a caixinha por cada um e somente chamava o número após o término do primeiro atendimento. Essa dinâmica promoveu uma organização dos migrantes que aguardavam em frente à secretaria e facilitou a sequência de atendimentos.
- ✓ Organização e disposição dos formulários de carta-convite, dos documentos para a Polícia Federal, entre outros, que se encontravam sobre a mesa no segundo ambiente. Esta dinâmica possibilitou a busca dos formulários e otimizou o tempo.



- ✓ Os cadernos que continham as informações sobre os serviços prestados pela coordenadora, foram devidamente etiquetados com suas respectivas funções, de modo a facilitar sua localização e sua funcionalidade.
- ✓ Sugeriu-se que os formulários que precisam de preenchimento *on-line*, fossem preenchidos juntamente com o migrante, de modo que o mesmo já pudesse confirmar seus dados e informações antes mesmo de sua impressão.
- ✓ Redefiniu-se a disposição de computadores e equipamentos que estavam guardados no terceiro ambiente da secretaria do CPM. Aqueles que se encontravam em bom estado, foram instalados e acomodados no segundo espaço, podendo ser utilizados.
- ✓ Verificação de equipamentos e computadores antigos alocados no terceiro ambiente da secretaria, de modo a selecionar, o que ainda funcionava daquilo que deveria ser descartado, possibilitando a ampliação do espaço.
- ✓ Fixação do armário que estava em falso, para que se evitassem possíveis acidentes. A organização deste armário possibilitou acomodação dos materiais mais utilizados, como cartas, envelopes, materiais técnicos, etc.

#### 4.4 Possibilidades de implantação na Instituição

O diagnóstico que se construiu não teve a pretensão de explorar todos os aspectos que podem ser desenvolvidos e implantados no CPM, em que se percebeu a necessidade de uma reestruturação organizacional, ainda que não aplicada a todas as faces da organização. No entanto, essa iniciativa configurou-se como um primeiro mapeamento do que se poderia implantar, sem orçamento e com limitação de pessoal. A seguir, apresentam-se algumas sugestões:

Poder-se-ia desenvolver fluxogramas, das tarefas mais demandadas pela coordenadora, pois isso facilitaria que outras pessoas/voluntários pudessem executar os atendimentos de agendamento junto aos órgãos públicos e impressão de guias para pagamento de taxas. Há necessidade de se melhorar o *layout* da secretaria, pois o simples fato de um computador ser posicionado na mesa da coordenadora e não no segundo ambiente, faria com que ela se locomovesse menos e otimizasse o tempo entre os atendimentos aos migrantes. A racionalização dos movimentos faz com que se economize tempo e material, melhorando a qualidade dos serviços prestados.

Um suporte com os formulários mais utilizados poderia ser fixado na parede ao lado da mesa da coordenadora, o que faria com que eles se mantivessem organizados e que fosse fácil acessá-los quando necessário. Para facilitar a comunicação, os formulários poderiam ser bilíngues, assim os imigrantes, sobretudo aqueles que não compreendem a língua portuguesa, teriam mais condições de preenchê-los e o processo de tradução seria somente para sanar as dúvidas.

Concentra-se na coordenadora um acúmulo de atividades, que vão desde as atribuições administrativas, financeiras e de atendimento ao público, evidenciando-se a necessidade de divisão destas tarefas. Ao se criar um sistema de cadastro para voluntários, o CPM descentralizaria o trabalho da coordenadora, sobretudo o trabalho mais burocrático, que poderia ser realizado por voluntários treinados pela própria coordenadora. Um voluntário ou dois, poderiam aprender facilmente as funções de preenchimento e impressão dos formulários





enquanto a coordenadora, poderia se ocupar de outras funções, como por exemplo, no processo de triagem dos migrantes, proporcionando maior qualidade no atendimento e um número maior de pessoas atendidas diariamente. Estabelecer parcerias com consultorias de recrutamento e seleção da região, também possibilitaria, que o Centro pudesse dispor de maiores oportunidades de emprego formal aos migrantes, ainda que o mercado de trabalho não esteja favorecido.

## 5. Considerações Finais

Dada à realidade que se observou e vivenciou no CPM, pode-se apontar para diferentes situações. Observa-se que a gestão no ambiente de trabalho é essencial, e que nem sempre se mostra tarefa fácil para os gestores ou aqueles que se lançam nesta missão. A execução de funções administrativas, planejadas, bem estabelecidas e direcionadas torna o trabalho rápido e eficaz, ao passo que a centralização de tarefas e desorganização, pode gerar um estresse tanto para quem usufrui dos serviços quanto para quem o realiza.

Acredita-se que muito pode ser feito em termos de reestruturação organizacional no CPM, mas com pequenas ações, também é possível gerar grandes mudanças. Neste sentido, entende-se que as ações implantadas, sinalizaram um primeiro passo rumo às mudanças que podem beneficiar não apenas a Instituição demandada, mas, também a população por ela atendida, em suas diferentes necessidades. Mesmo sem recursos financeiros para implantação de novos processos e serviços, viabilizados por uma reestruturação organizacional mais expressiva, conseguiu-se vislumbrar ideias e práticas gerenciais, sobretudo administrativas, que otimizaram os serviços oferecidos e o ambiente físico-organizacional.

As principais limitações deste estudo foram temporais, devido ao curto período de atuação dos estagiários no CPM. Acredita-se que uma experiência mais duradoura e ações constantes apoiadas pela direção do Centro poderiam gerar novas intervenções e possibilitar a ampliação das sugestões tecidas, além de propiciar informações e demanda para outros estudos que envolvem a dinâmica da instituição observada.

## Referências

Araújo, L. C. G. D. (2010). Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de gestão organizacional. In *Organização, Sistemas e Métodos: e as tecnologias de gestão organizacional*. Atlas.

Baggio, F. (2016). Las religiones de los inmigrantes: una visión general. In: Fábio Baggio, Paolo Parise e Wagner Lopes Sanchez (coords). *Mobilidade Humana e Identidades religiosas*. São Paulo: Paulus.

Biancolino, C. A., Kniess, C. T., Maccari, E., & Rabechini Jr, R. (2011). *Protocolo para elaboração de relatos de produção técnica*.

Centro de Pastoral para Migrantes – CPM- Cuiabá-MT. (2017). In: *Simpósio Relação de Trabalho e Imigração: Entre a administração e a psicologia*. Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT. Cuiabá. Mato Grosso. 06 abr 2017.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2017). *PNAD Contínua*: taxa de desocupação vai a 13,7% no trimestre encerrado em março de 2017. Disponível em<



VI SINGEP

Simpósio Internacional de Gestão de Projetos, Inovação e Sustentabilidade  
International Symposium on Project Management, Innovation and Sustainability

ISSN: 2317-8302

V ELBE

Encontro Luso-Brasileiro de Estratégia  
Iberoamerican Meeting on Strategic Management

<http://saladeimprensa.ibge.gov.br/noticias?view=noticia&id=1&busca=1&idnoticia=3420>  
Acesso em 29 abr 2017.

Marconi, M. D. A., & Lakatos, E. M. (2002). *Técnicas de pesquisa* (Vol. 2, pp. 35-36). São Paulo: Atlas.

Oliveira, D. D. P. R. D. (2002). *Sistemas, Organizações e Métodos: uma abordagem gerencial*/Djalma de Pinho Rebouças de Oliveira, Atlas.

Rocha, L. O L (1998). *Organização e Métodos*. São Paulo: Atlas.

Vasconcellos, E. & Hemsley, J. R. (2000). *Estrutura das organizações: estruturas organizacionais, estrutura para a inovação e estrutura matricial*, São Paulo: Pioneira, 2000.