



Protótipo Projeto Trilhos



Sumário

1. Contexto.....	4
2. Prospecção de Cooperativa.....	5
a. Visitas.....	5
i. Cootramat.....	5
ii. Coopeco.....	6
b. Resultados.....	8
3. Diagnóstico.....	9
a. Aspectos Legais e Financeiros.....	9
b. Perfil dos cooperados.....	10
c. Aspectos de Layout e Postos de Trabalho.....	12
d. Processos.....	13
4. Análise do Diagnóstico e Proposta de Melhoria.....	14

Contexto

A fim de testarmos a efetividade de nossos serviços, nossos construímos e nosso protótipo, que a partir técnicas de Design Thinking, chegamos a conclusão de para atingirmos os nossos objetivos deveríamos trabalhar em etapas bem definidas e organizadas, que são: prospecção de cooperativas, diagnóstico, plano de ação e acompanhamento.

Cada passo compreende uma série de ações a serem tomadas para validar nossas ideias e obtenção de dados.

Prospecção de Cooperativas

Para entrarmos em contato com as cooperativas e encontrar a que melhor se encaixe em nossos testes de protótipo, nos usamos a Associação dos Catadores de Materiais Recicláveis de Bauru e Região (ASCAM) para saber quais as cooperativas de Bauru. Há quatro cooperativas na cidade: Cootramat, Coopeco, Cooperbau e EcoRecicla.

Para a prospecção ativa de comunidades nos utilizamos alguns protocolos de contato: vocabulário informal, roupas básicas, visitas pela manhã ou tarde, não evidenciar os problemas da cooperativa durante as visitas, não fazer promessas.

Visitas

Cootramat

A cootramat é a cooperativa mais antiga de Bauru, tendo iniciado suas atividades em 1992. São no total 12 pessoas trabalhando na cooperativa, sendo 2 da parte administrativa e 3 atuantes no projeto KAPER com Banco do Brasil, onde as 3 cooperativas de Bauru trabalham com o arquivo morto do Banco, o qual a cootramat recicla cerca de 6ton/dia. Sendo assim 7 pessoas fazem parte do processo de seleção (o membro mais novo é uma mulher grávida (aparentemente mais de 6 meses de gestação), que está lá há 3 meses).

Os resíduos chegam no caminhão da EMDURB duas vezes ao dia, sendo um cedo e um a tarde, e então são descarregados em baixo de um telheiro onde também ocorre a separação do material feita no chão, sem o uso de esteira, já que o motor foi furtado há anos.

Em seguida alguns dos materiais são levados para a prensa (existem três no local mas apenas uma é funcional). A Cootramat não tem meios para transportar o material depois de pronto para a venda, portanto só conseguem vender para empresas que se dispõe a ir buscar o produto.

As máquinas quebradas são consequência de um mal relacionamento da comunidade com a cooperativa, segundo Carlos um dos vizinhos pensa que aquele terreno é dele e a cooperativa está invadindo (mesmo o terreno sendo da prefeitura). Carlos expressou medo de violência física por parte dos chamados “vândalos” da vizinhança para com os cooperados. O único cooperado que mora no mesmo bairro onde se encontra a cooperativa era o próprio Carlos, os outros membros moram em diferentes bairros sendo alguns Ferradura e Nicéia. Decorre a presença de um homem na cooperativa até as 19h para “proteger” as máquinas e os materiais de furtos e vandalismos, porém não adianta, recentemente dois bags foram roubados e levados para um terreno vizinho.

Coopeco

Fomos recebidas por um cooperado, o qual acionou sua líder direta, gestora operacional Cida, a mesma recebeu as primeiras informações sobre o que estávamos fazendo lá e chamou o auxiliar administrativo Guilherme. Fizemos a conversa inicial com o mesmo em um escritório e ele justificou a falta da líder Gisele, com a qual tínhamos marcado a entrevista, dizendo que ela havia confundido o horário mas já estava a caminho. Início da cooperativa: Um grupo de pessoas que moravam na comunidade Ferradura foi transferido pela prefeitura para prédios Minha Casa Minha Vida. Algumas dessas pessoas já faziam coleta e vendiam para lugares como o ferro velho, mas morar no prédio dificultava

essa atividade (os resíduos eram armazenados nos barracos antes da transferência). Cerca de 5 famílias se uniram através dos contatos da Gisele (líder e moradora da comunidade) que arrumou um galpão (emprestado por um policial) e iniciou a cooperativa, em 2013 junto com a ideia de valorização do lixo. No primeiro mês de cooperativa, foi reciclado cerca de 1 tonelada de lixo mesmo sem o maquinário de apoio.

Há 50 cooperados, 1 responsável pela burocracia (Guilherme, formado em Engenharia Química pela USC), 1 estagiário aluno de jornalismo, 1 responsável pelos documentos (Jéssica) e a líder Gisele, formada em assistência social e cursando administração de empresas, além de um contador assalariado.

Recebe de 3 a 4 vezes por dia resíduos coletados pelo caminhão da EMDURB e participa da parceria com KAPER e Banco do Brasil junto às outras 2 cooperativas da cidade, em formato de Associação. 5% a 15% do que vem no caminhão é resíduo orgânico e não pode ser reciclado, sendo acumulado junto aos outros rejeitos no terreno da cooperativa na espera da coleta pela Prefeitura.

A líder pauta sua relação com os cooperados na confiança e conhece a maioria deles há muito tempo. Apesar de apresentar alguns métodos de relacionamento bem definidos (reforço através de cafés da manhã, momentos de confraternização, etc) e um grande respeito dentro da cooperativa, a líder diz sentir dificuldade em separar o lado pessoal do profissional. A responsabilidade sobre a gerência operacional é delegada a Cida, ela lidera diretamente o barracão e os cooperados, tendo uma relação de aparente diálogo e respeito com a líder Gisele. A cooperativa está em um comodato de 10 anos, entrando em seu 6º anos em 2019.

Resultados

Nos realizamos a prospecção nas duas maiores cooperativas de Bauru e após uma análise de viabilidade nos decidimos escolher a Coopeco para aplicação de nosso protótipo. A cooperativa parece mais organizada e aberta a receber nossos serviços, eles se mostraram muito aberto a trabalhar conosco. A cooperativa inclusive já trabalha com um projeto universitário chamado Recicla UNESP.

Porem a cooperativa ainda precisa de muitas melhorias para que o ambiente de trabalho seja considerado saudável e seguro, pois o maquinário se encontra quebrado, o ambiente insalubre, os cooperados trabalham sem a ergonomia correta e a divisão de tarefas é desorganizada.



Diagnóstico

O diagnóstico é referente ao funcionamento de uma cooperativa de catadores, focando em aspectos legais e financeiros necessários para a formalização da cooperativa, o perfil dos trabalhadores e suas opiniões acerca da cooperativa, a configuração do Layout da cooperativa e dos seus postos de trabalho e, por fim, o mapeamento dos processos internos da cooperativa analisada. Nessa etapa ocorre a nossa imersão na comunidade que queremos compreender.

Aspectos Legais e Financeiros

A Coopeco esta sob um comodato e o dono do terreno esta com o processo de retorno de terreno na justiça. De acordo com o Guilherme esse tipo de processo pode durar anos ate se resolver, o que traz um ambiente de insegurança para a gestão da cooperativa.

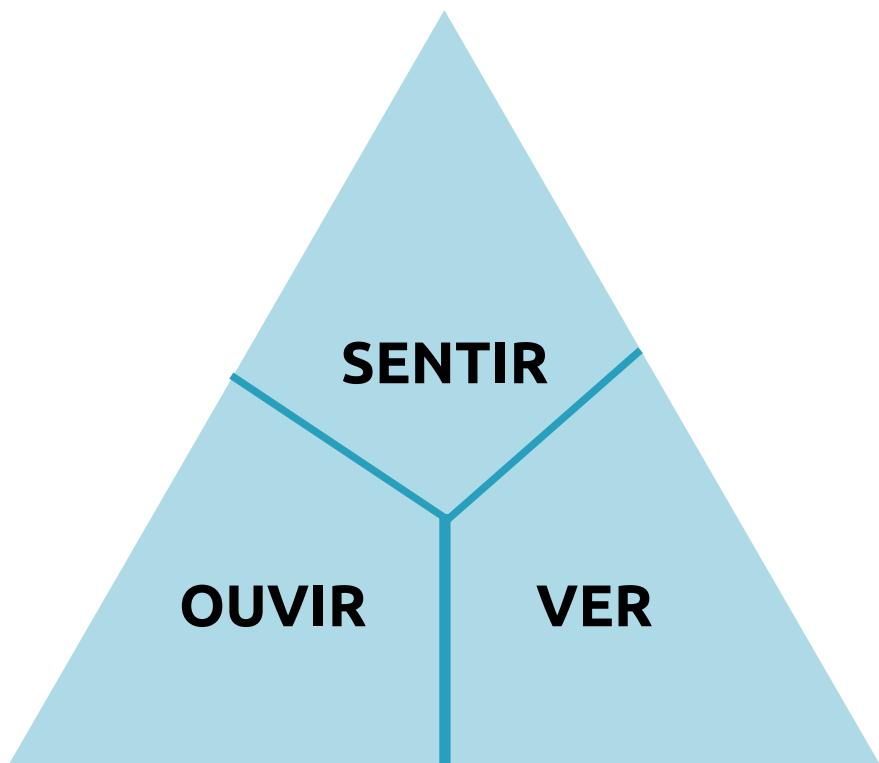
A cooperativa também trabalha com um serviço de certificação de compensação ambiental chamado Eu Reciclo. Eles pegam as notas fiscais de venda de resíduos das cooperativas e geram um certificado de reciclagem que é vendido para empresas se adequarem a PNRS. Ceder as notas fiscais gera um dupla renda, pois a cooperativa ganha o dinheiro da venda dos resíduos para os recicladores e também recebe pela venda das notas fiscais. Contudo esse contato com a Eu Reciclo esta parado, por que a Coopeco não atende mais ao requisitos de segurança da Eu Reciclo, já que o galpão da cooperativa não tem o alvará do corpo de bombeiros.

Os cooperados recebem o mesmo salário que é correspondente ao montante arrecado no mês

Perfil dos Cooperados

Para traçar o perfil demográfico, o clima de trabalho, o índice de satisfação dos cooperados nos utilizamos de duas frentes de pesquisa, uma pesquisa demográfica feita por uma assistente social que nos disponibilizou o material e uma pesquisa baseada em Design Thinking, porque muitas vezes o que as pessoas dizem não é o que as pessoas sentem.

Nossa pesquisa com os cooperados foi baseado no modelo do triângulo de Ver, Ouvir e Sentir.



Para saber o que os cooperados sentem, nos realizamos visitas na Coopeco, que seguiam um rígido protocolo de segurança, por conta da pandemia e um planejamento estratégico para que elas fossem otimizadas ao máximo. Nos chegávamos uma hora antes do momento do café, observávamos o ambiente e as relações no ambiente de trabalho. Após a observação nos conversamos com os cooperados, seguindo um roteiro simples de perguntas, que permitiam respostas abertas para que eles pudessem se abrir

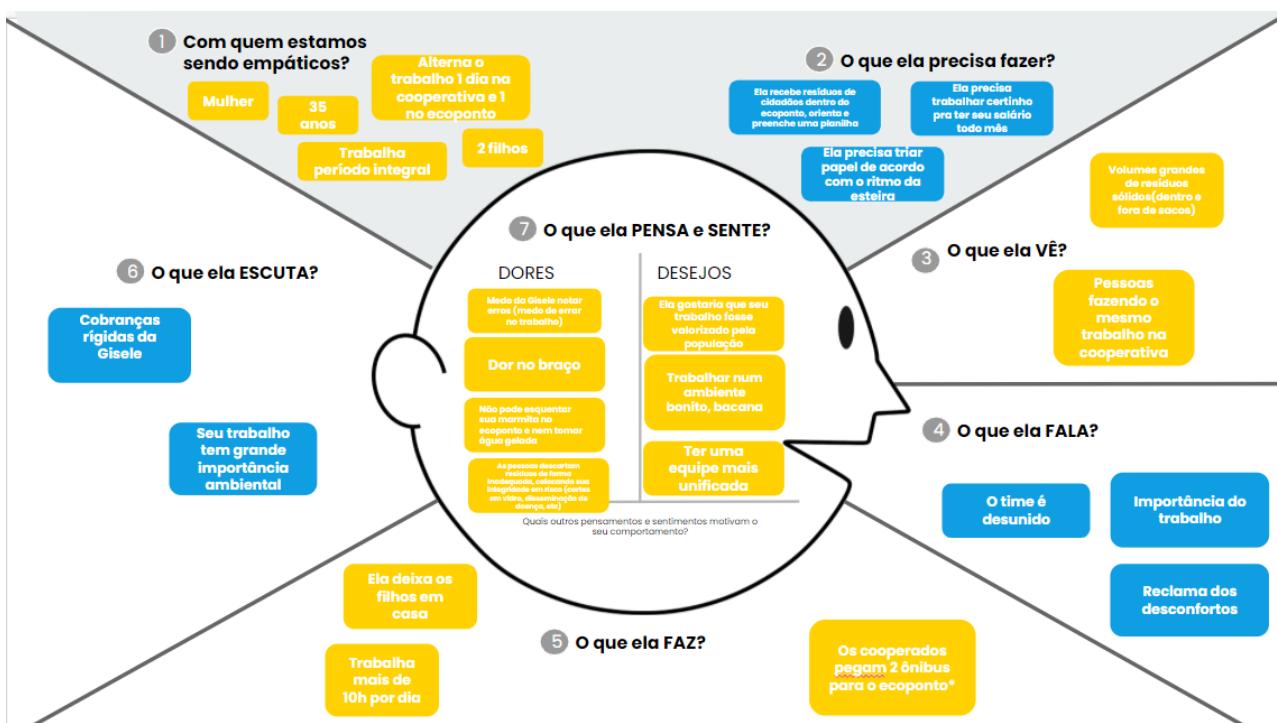
o máximo possível sobre o dia-a-dia, suas dores e felicidades. Durante as conversas nos pedíamos para gravar com o celular para posterior consulto.

A partir dessas pesquisas nos montamos a nossa persona e mapa de empatia e *point of view*.

Persona:

	<p>Biografia: Jaque teve que abandonar os estudos muito cedo para trabalhar e ajudar a família, foi quando se mudou para o bairro Ferradura Mirim há 20 anos. Ela já trabalhou em diversos setores, mas há 7 anos integra o time da COOPECOR onde trabalha a maior parte do tempo a esteira. Ela também tem dois filhos o Hugo e o Fabrício de 13 e 6 anos respectivamente, são frutos do relacionamento com Adalberto, com quem é casada há 14 anos.</p> <p>Citação Importante (opcional): "O que me faz feliz aqui é tanto estar ajudando eu, como estar ajudando o meio ambiente, que é criação de Deus, é fazer algo pelo mundo quero Senhor nos deixou. O que me deixa triste é a falta de amor pelo próximo."</p>	<p>Redes que utiliza WhatsApp Facebook</p> <p>Conteúdos que consome Não é relevante para nossa persona</p> <p>Marcas favoritas (opcional) Não é relevante para nossa persona</p> <p>Observações extras (opcional) - Gosta de sertanejo e pagode; - Assiste novela das 9; - Acredita em Deus</p>
<p>Nome: Jaqueline Idade: 35 Estado Civil: casada Escolaridade: ensino fundamental completo Cargo: cooperada Localização: Bauru/SP</p> <p>Características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Preocupada - Amigável - Animada - Receosa - Desconfiada 	<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poder sustentar sua família e garantir educação de qualidade para seus filhos - Manter seu emprego para continuar sustentando sua família - Fazer com que seus colegas de trabalho sejam mais unidos 	<p>Necessidades e Dores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gostaria que seu trabalho fosse mais valorizado, num local mais bonito e com uma equipe mais unida - Sente dores no braço e se sente cansada após uma jornada de trabalho exaustiva - Não consegue esquentar sua comida e não tem água gelada no Ecoponto - Alguns dos resíduos recolhidos não foram descartados corretamente (podem ser objetos perigosos ou muito sujos)

Mapa de empatia:



Point of view:

Point of View

POINT OF VIEW

Jaqueleine, de 35 anos, cooperada da cooperativa COOPECO, que tem dois filhos o Hugo e o Fabricio, precisa de melhores condições de trabalho e ter seus serviços mais valorizados pela população de Bauru-SP, porquê, cansaço a impossibilita de cuidar dos filhos ao chegar em casa, o ambiente de trabalho não é motivador para continuar buscando melhores condições de vida para os filhos, sente fortes dores nos braços, o que impede que ela dê o seu melhor no trabalho, os resíduos descartados de forma inadequada pelas pessoas compromete seu trabalho e porque ela sabe da importância ambiental do seu trabalho.

Aspectos de Layout e Postos de Trabalho

Durante as visitas nos identificávamos como a cooperativa é organizada. O caminhão que traz os resíduos os entrega na entrada do galpão, então eles são encaminhados para a esteira onde eles são separados e encaminhados para a área correta para cada tipo de material onde eles são separados e colocados e sacos de 1m³ e colocados no fim do galpão. Após esses processos os sacos são levados para serem vendidos aos recicladores.

Os postos de trabalho na cooperativa são divididos em pessoas que trabalham na esteira e pessoas que trabalham separando os resíduos depois da triagem na esteira. As outras tarefas como ajudar na descarga do caminhão, destinação dos resíduos para venda são feitas por todos os cooperados.

Processos

Os processos de triagem ainda não foram completamente mapeados, mas já estamos falando com uma estudante de engenharia de produção que está produzindo uma gestão de conhecimento baseada no mapeamento da Coopeco, para que possamos fazer sozinhos.

Pesquisas na Coopeco:



Análise do Diagnóstico e Proposta de Melhoria

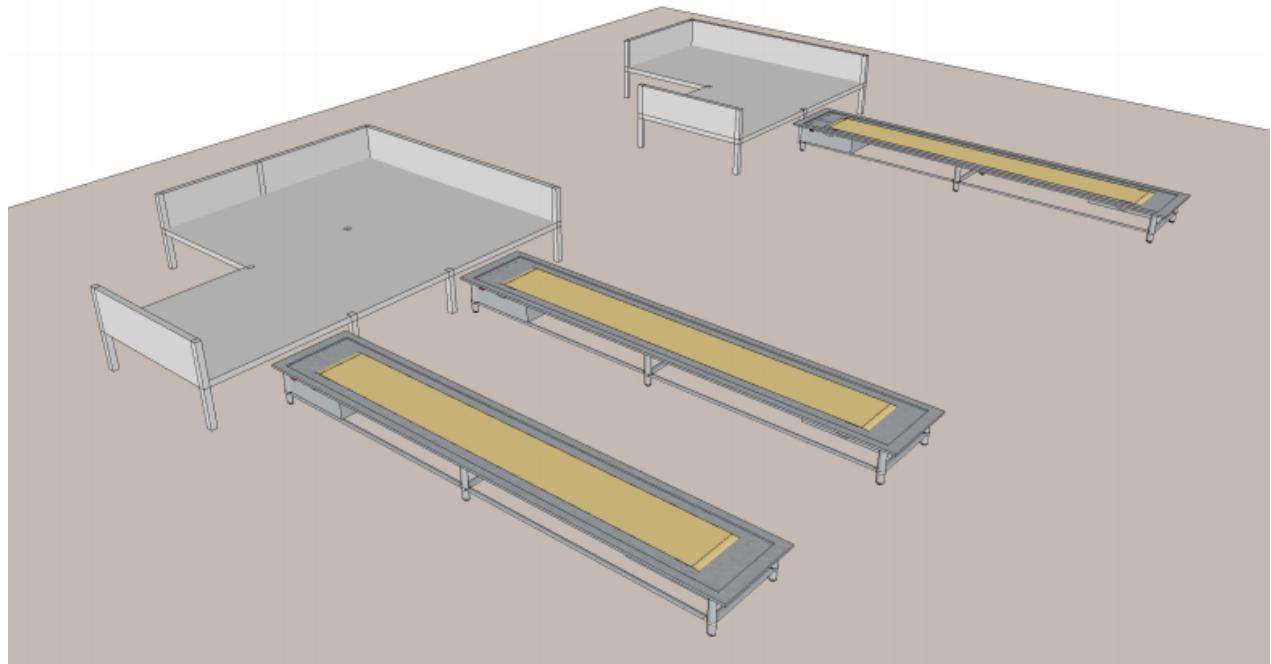
Após diversas pesquisas na cooperativa e análise de todos os dados, persona e mapa de empatia que foram produzidos nos chegamos a conclusão que a implantação do modelo 5S de organização para controle de processos e qualidade, pois seria seria viável e muito enriquecedor para o ambiente da cooperativa. Dentre os "senso" do 5S os que serão melhor aplicados na Coopeco, são: senso de organização e o senso de saúde

- Senso de Organização: Aplicar linhas de organização no chão da cooperativa para segmentar e guiar os cooperados durante as tarefas.
- Senso de Saúde: Trocar as lâmpadas da cooperativa, para que o local fique mais claro e visível e colocar placas na cooperativa organizando melhor o ambiente.

Além de usar a metodologia 5S para organizar o ambiente e controlar a qualidade dos processos na cooperativa, nós, a partir das pesquisas demográficas nos notamos que há muitos cooperados analfabetos. Nos propomos um programa de alfabetização para os cooperados que precisam, pois esse tipo de ação traz mais dignidade e senso cidadania para as pessoas o que contribui para melhores resultados no trabalho deles.

Uma dor apontada pelas pesquisas com os cooperados durante as visitas, foi a dificuldade de erguer os resíduos para que eles entrem na esteira, sendo relatado, inclusive, dores no braço pelos cooperados. Pensando nisso nos fizemos um modelo 3D de uma plataforma de madeira para que os resíduos sejam erguidos de forma mais leve e cause menos dor nos cooperados e torne inclusive o serviço deles mais ergonômico

Modelo 3D:



Estado atual, sem plataforma:





Entre em contato:

 @projetotrilhos

 @trilhos.projeto

 trilhos.enactus@gmail.com

