

Administração, Empreendedorismo e Inovação 3

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)



Atena
Editora

Ano 2019

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Administração, Empreendedorismo e Inovação 3

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Diagramação e Edição de Arte: Natália Sandrini e Lorena Prestes

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

A238 Administração, empreendedorismo e inovação 3 [recurso eletrônico] /
Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa
(PR): Atena Editora, 2019. – (Administração, Empreendedorismo
e Inovação; v. 3)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-316-3

DOI 10.22533/at.ed.163190805

1. Administração. 2. Empreendedorismo. 3. Inovações
tecnológicas. I. Silva, Clayton Robson Moreira da. II. Série.

CDD 658.421

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

www.atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra “Administração, Empreendedorismo e Inovação” compreende uma série com três volumes de livros, publicados pela Atena Editora, os quais abordam diversas temáticas inerentes ao campo da administração. Este terceiro volume é composto por vinte e um capítulos desenvolvidos por pesquisadores renomados e com sólida trajetória na área.

Dessa forma, esta obra é dedicada àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos e percepções sobre Administração, Empreendedorismo e Inovação, por meio de um arcabouço teórico especializado. Ainda, ressalta-se que este livro agrega ao campo da Administração, Empreendedorismo e Inovação à medida em que reúne um material rico e diversificado, proporcionando a ampliação do debate sobre os temas e conduzindo gestores, empreendedores, técnicos e pesquisadores ao delineamento de novas estratégias de gestão. A seguir, apresento os estudos que compõem os capítulos deste volume, juntamente com seus respectivos objetivos.

O primeiro capítulo é intitulado “*Accountability* e Transparência: análise das metas do CNJ” e faz uma análise das metas de gestão estratégica estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) entre os anos de 2009 e 2014 e demonstra a ausência de instrumentos de controle do tipo *accountability* e transparência. O segundo capítulo tem como título “Administração Pública e a Gestão pela Qualidade: uso da escala SERVQUAL” e objetivou analisar a qualidade dos serviços prestados pelos servidores técnico-administrativos aos discentes do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal da Paraíba (CCSA/UFPB). O terceiro capítulo, intitulado “Clima Organizacional: avaliação de satisfação dos servidores públicos municipais em um órgão do Município de Ponta Porã – MS”, teve como objetivo avaliar a satisfação dos servidores públicos municipais de um órgão na cidade de Ponta Porã – MS.

O quarto capítulo, intitulado “Desenvolvimento de Bem-Estar no Trabalho e Proatividade como Estratégia de Prevenção de Intenção de Rotatividade entre Docentes de Rede Pública de Ensino”, objetivou analisar o impacto de bem-estar no trabalho e proatividade na intenção de rotatividade. O quinto capítulo, intitulado “Escala de Valores Organizacionais como Ferramenta para a Evolução da Cultura no Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia”, buscou estudar os valores organizacionais no Poder Judiciário do Estado de Rondônia como forma de auxiliar no desenvolvimento de novas estratégias para a resolução dos problemas e satisfação das necessidades da organização. O sexto capítulo tem como título “Evidências do Padrão Lampedusa na Política de Ciência e Tecnologia no Estado do Tocantins” e objetivou analisar a influência da administração pública patrimonial sobre a gestão da Política de Ciência e Tecnologia no Estado do Tocantins.

O sétimo capítulo é intitulado “Gestão de Custos no Setor Público: um estudo em um restaurante universitário” e objetivou analisar como a gestão de custos pode contribuir para o processo decisório sobre a melhor aplicação dos recursos

em um restaurante universitário, analisando os possíveis ganhos e a aplicabilidade do sistema de custeio baseado em atividades (ABC). O oitavo capítulo tem como título “Gestão Estratégica em Âmbito Público: proposta de planejamento para polo em EaD” e objetivou propor um plano de ação para o polo de apoio presencial de Mari – PB. O nono capítulo, intitulado “Inovação e Governança na Gestão Pública: reflexões sobre um processo adotado na Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul”, objetivou descrever e refletir um tipo de inovação na gestão pública, mais especificamente aplicada ao Poder Legislativo do Estado do Rio Grande do Sul.

O décimo capítulo é intitulado “Gestão e Avaliação de Desempenho: um estudo de caso” e objetivou analisar as possibilidades e limitações do Manual de Orientação de Gestão de Desempenho da SEGEP. O décimo primeiro capítulo tem como título “Análise de Viabilidade Técnica e Econômica de Sistema Fotovoltaico em uma Residência na Região Norte do Ceará” e objetivou avaliar tecnicamente e economicamente a utilização de energia solar fotovoltaica em uma residência conectada à rede elétrica em Reriutaba, Ceará. O décimo segundo capítulo, intitulado “Recuperação de Cobre de Placas de Circuito Impresso por meio da Lixiviação Ácida”, teve como objetivo realizar a recuperação do metal, oriundo de placas de circuito impresso, visto a grande porcentagem do metal nesses materiais, de mesmo modo tratar uma medida para a redução de lixo eletrônico gerado pela sociedade atual, detendo o foco de sustentabilidade.

O décimo terceiro capítulo tem como título “Desenvolvimento Sustentável no Semiárido: a experiência da Cooperativa Agropecuária Familiar de Curaçá, Uauá e Canudos – COOPERCUC” e buscou descrever o contexto de desenvolvimento sustentável da COOPERCUC, tendo como objeto de estudo o impacto social transformador da cooperativa e a sua convivência com o semiárido. O décimo quarto capítulo é intitulado “Modelagem do Quadro Conceitual de ACV-Social para a Logística Reversa do Setor de Resíduo de Equipamento Eletroeletrônico no Município do Rio de Janeiro” e teve como objetivo realizar a modelagem de um quadro conceitual que define as partes interessadas, categorias de impacto, subcategorias de impacto e indicadores na perspectiva da avaliação social do ciclo de vida utilizando-se, como objeto de pesquisa, a logística reversa de REEE (Resíduo de Equipamento Eletroeletrônico) no Município do Rio de Janeiro. O décimo quinto capítulo é intitulado “Verificação do Potencial de Utilização dos Resíduos Orgânicos Provenientes do Restaurante Acadêmico para Vermicompostagem” e tem como objetivo utilizar o Restaurante acadêmico do IFCE, Campus Maracanaú, como fonte de resíduos orgânicos e com o intuito da redução do volume de resíduos gerados e descartados, uma vez que em lixos urbanos possuem a maior fração.

O décimo sexto capítulo tem como título “Uso de Ferramentas da ACV No Comércio Internacional: estudo de caso sobre rotulagem ambiental” e objetivou avaliar se a rotulagem ambiental, baseada em ACV, contribui para o aumento da competitividade de produtos nacionais em mercados globais. O décimo sétimo capítulo é intitulado

“Avaliação de Interações em Jogos de Guerra por Lógica Fuzzy” e objetivou aplicar a Lógica Fuzzy no apoio a Jogos de Guerra. O décimo oitavo capítulo tem como título “Adaptação Transcultural na Validação da *Survey* UTAUT2 para o Brasil” e objetivou apresentar o método adaptação transcultural de instrumento de coleta de dados aos estudantes, profissionais e pesquisadores do campo do marketing.

O décimo nono capítulo, intitulado “A Identidade e a Cultura Nacional pela Perspectiva da Corrupção”, teve como objetivo apresentar os principais elementos constituintes do que é tido como identidade nacional. O vigésimo capítulo tem como título “Entre Prescrito e o Real: a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas” e buscou compreender, à luz da Psicodinâmica do Trabalho, a organização real do trabalho na intervenção em crises suicidas. O vigésimo primeiro capítulo é intitulado “Hearing for All” e objetivou desenvolver produtos ligados à área de saúde, por meio do desenvolvimento de uma tecnologia de baixo custo.

Assim, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa contribuir para a discussão e consolidação de temas relevantes para a área de Administração, Empreendedorismo e Inovação, levando pesquisadores, docentes, gestores, analistas, técnicos, consultores e estudantes à reflexão sobre os assuntos aqui abordados.

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
ACCOUNTABILTY E TRANSPARÊNCIA: ANÁLISE DAS METAS DO CNJ	
Clerilei Aparecida Bier	
Mariana Pessini Mezzaroba	
Gisiela Klein	
Carlos Roberto de Rolt	
Adrián Sánchez Abraham	
DOI 10.22533/at.ed.1631908051	
CAPÍTULO 2	22
ADMINISTRAÇÃO PUBLICA E A GESTÃO PELA QUALIDADE: USO DA ESCALA SERVQUAL	
Amanda Raquel de França Filgueiras Damorim	
Luciane Albuquerque Sá de Souza	
Luciano de Santana Medeiros	
Eduardo Albuquerque de Sá	
Emanoela Moura Toscano	
Simone Moura Cabral	
Odaelson Clementino da Silva	
Manuelle Cristine Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1631908052	
CAPÍTULO 3	41
CLIMA ORGANIZACIONAL: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EM UM ÓRGÃO DO MUNICÍPIO DE PONTA PORÃ-MS	
Juliana Gonçalves	
Paulo Sérgio Vasconcelos	
DOI 10.22533/at.ed.1631908053	
CAPÍTULO 4	52
DESENVOLVIMENTO DE BEM-ESTAR NO TRABALHO E PROATIVIDADE COMO ESTRATÉGIA DE PREVENÇÃO DE INTENÇÃO DE ROTATIVIDADE ENTRE DOCENTES DE REDE PÚBLICA DE ENSINO	
Pedro Afonso Cortez	
Heila Magali da Silva Veiga	
DOI 10.22533/at.ed.1631908054	
CAPÍTULO 5	62
ESCALA DE VALORES ORGANIZACIONAIS COMO FERRAMENTA PARA A EVOLUÇÃO DA CULTURA NO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RONDÔNIA	
Enilton da Silva Santos	
José Moreira da Silva Neto	
DOI 10.22533/at.ed.1631908055	
CAPÍTULO 6	78
EVIDÊNCIAS DO PADRÃO LAMPEDUSA NA POLÍTICA DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA NO ESTADO DO TOCANTINS	
Jeany Castro dos Santos	
Fernanda Rodrigues da Silva	
Lauro Santos Pinheiro	
Airton Cardoso Cançado	
DOI 10.22533/at.ed.1631908056	

CAPÍTULO 7	90
GESTÃO DE CUSTOS NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO EM UM RESTAURANTE UNIVERSITÁRIO	
Greiciele Macedo Morais	
Valdeci Ferreira dos Santos	
Mário Teixeira Reis Neto	
DOI 10.22533/at.ed.1631908057	
CAPÍTULO 8	107
GESTÃO ESTRATÉGICA EM ÂMBITO PÚBLICO: PROPOSTA DE PLANEJAMENTO PARA POLO EM EAD	
Amanda Raquel de França Filgueiras Damorim	
Luciane Albuquerque Sá de Souza	
Luciano de Santana Medeiros	
Eduardo Albuquerque de Sá	
Emanoela Moura Toscano	
Simone Moura Cabral	
Odaelson Clementino da Silva	
Manuelle Cristine Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1631908058	
CAPÍTULO 9	119
INOVAÇÃO E GOVERNANÇA NA GESTÃO PÚBLICA: REFLEXÕES SOBRE UM PROCESSO ADOTADO NA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	
Sandro Trescastro Bergue	
Janaina Mendes de Oliveira	
Matheus Boni Barbosa	
DOI 10.22533/at.ed.1631908059	
CAPÍTULO 10	136
GESTÃO E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO: UM ESTUDO DE CASO	
Leonardo Ferreira Bezerra	
Marcus Brauer	
Luiz Pereira Pinheiro Junior	
Leonel Estevão Finkelsteinas Tractenberg	
DOI 10.22533/at.ed.16319080510	
CAPÍTULO 11	151
ANÁLISE DE VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA DE SISTEMA FOTOVOLTAICO EM UMA RESIDÊNCIA NA REGIÃO NORTE DO CEARÁ	
Victoria Rodrigues Taumaturgo Pontes	
Adson Bezerra Moreira	
Dandara Martins Ferreira	
Flavia Peroza Ruiz	
DOI 10.22533/at.ed.16319080511	
CAPÍTULO 12	160
RECUPERAÇÃO DE COBRE DE PLACAS DE CIRCUITO IMPRESSO POR MEIO DA LIXIVIAÇÃO ÁCIDA	
Camila Iamamoto de Siqueira	
Roberta Martins da Costa Bianchi	
DOI 10.22533/at.ed.16319080512	

CAPÍTULO 13 168

DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NO SEMIÁRIDO: A EXPERIÊNCIA DA COOPERATIVA AGROPECUÁRIA FAMILIAR DE CURAÇÁ, UAUÁ E CANUDOS - COOPERCUC

Luama Soraia Coelho Lins
Bruno Emanuel Correia da Silva
Iuric Pires Martins
Alvany Maria dos Santos Santiago

DOI 10.22533/at.ed.16319080513

CAPÍTULO 14 183

MODELAGEM DO QUADRO CONCEITUAL DE ACV-SOCIAL PARA A LOGÍSTICA REVERSA DO SETOR DE RESÍDUO DE EQUIPAMENTO ELETROELETRÔNICO NO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO

Leonardo Mangia Rodrigues
Thiago da Silva Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.16319080514

CAPÍTULO 15 193

VERIFICAÇÃO DO POTENCIAL DE UTILIZAÇÃO DOS RESÍDUOS ORGÂNICOS PROVENIENTES DO RESTAURANTE ACADÊMICO PARA VERMICOMPOSTAGEM

Vitória Natália Barbosa dos Santos
Carine Maria Ferreira Queiroga
Rossana Barros Silveira

DOI 10.22533/at.ed.16319080515

CAPÍTULO 16 199

USO DE FERRAMENTAS DA ACV NO COMÉRCIO INTERNACIONAL. ESTUDO DE CASO SOBRE ROTULAGEM AMBIENTAL

Antônio José Juliani
Thiago Rodrigues

DOI 10.22533/at.ed.16319080516

CAPÍTULO 17 211

AValiação de Interações em Jogos de Guerra por Lógica Fuzzy

Luiz Octávio Gavião
Annibal Parracho Sant'Anna
Gilson Brito Alves Lima
Pauli Adriano de Almada Garcia
Sergio Kostin

DOI 10.22533/at.ed.16319080517

CAPÍTULO 18 229

ADAPTAÇÃO TRANSCULTURAL NA VALIDAÇÃO DA *SURVEY* UTAUT2 PARA O BRASIL

Luiz Henrique Lima Faria
Nádia Kassouf Pizzinatto
Christiano França da Cunha
Antônio Carlos Giuliani
Adriano Dias de Carvalho
Rumenning Abrantes dos Santos
Rafael Buback Teixeira
Renata Sossai Freitas Faria

DOI 10.22533/at.ed.16319080518

CAPÍTULO 19	247
A IDENTIDADE E A CULTURA NACIONAL PELA PERSPECTIVA DA CORRUPÇÃO	
Lucas Coimbra de Araújo	
Cid Gonçalves Filho	
Suzana Braga Rodrigues	
DOI 10.22533/at.ed.16319080519	
CAPÍTULO 20	255
ENTRE PRESCRITO E O REAL: A ORGANIZAÇÃO REAL DO TRABALHO NA INTERVENÇÃO EM CRISES SUICIDAS	
Silvanir Destefani Sartori	
Eloisio Moulin de Souza	
Jeremias Campos Simões	
DOI 10.22533/at.ed.16319080520	
CAPÍTULO 21	270
HEARING FOR ALL	
Isadora Paloma Linhares Ribeiro	
João Marcelo Soares Bahia	
João Gabriel Alves Ribeiro Rosa	
Eduardo Romeiro Filho	
DOI 10.22533/at.ed.16319080521	
SOBRE O ORGANIZADOR	275

CLIMA ORGANIZACIONAL: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS EM UM ÓRGÃO DO MUNICÍPIO DE PONTA PORÃ-MS

Juliana Gonçalves

UFGD – Universidade Federal da Grande Dourados,

FACE – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia,

PROFIAP – Mestrado Profissional em Administração Pública

Dourados, Mato Grosso do Sul

Paulo Sérgio Vasconcelos

UFGD – Universidade Federal da Grande Dourados,

FACE – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia,

PROFIAP – Mestrado Profissional em Administração Pública

Dourados, Mato Grosso do Sul

RESUMO: O presente artigo tem como objetivo avaliar a satisfação dos servidores públicos municipais de um órgão na cidade de Ponta Porã – MS. A abordagem do tema será feita através do resultado do questionário aplicado aos vinte e cinco funcionários aproximadamente, entre eles: servidores efetivos, contratados e estagiários. O questionário foi adaptado do trabalho realizado por Rafael Rovaris, que tem como título: Análise do clima organizacional do fórum da comarca de Jaguaruna/SC. Para oferecer serviços públicos de excelência à população, nada mais importante que ofertar

aos servidores um ambiente saudável, para que estes se sintam motivados em desenvolver suas atribuições. Com os resultados da pesquisa de clima organizacional é possível identificar as fraquezas e os pontos fortes da gestão na Administração Pública, e empregar ações estratégicas com a finalidade de alcançar melhores soluções na tomada de decisões na área de gestão de pessoas.

PALAVRAS-CHAVE: Clima organizacional; Administração Pública; Motivação

ORGANIZATIONAL CLIMATE: ASSESSMENT OF SATISFACTION OF MUNICIPAL CIVIL SERVANTS IN A DEPARTMENT OF PONTA PORA CITY-MS

ABSTRACT: This article aims to evaluate the satisfaction of municipal public servants of a department in the city of Ponta Porã – MS. The approach of the theme will be made through the result of the questionnaire applied to twenty-five employees approximately, among them: effective servers, contractors and interns. The questionnaire was adapted from the work carried out by Rafael Rovaris, Analysis of the organizational climate of the Forum of the District of Jaguaruna/SC. To offer public services of excellence to the population, nothing more important than offering servers a

healthy environment, so that they feel motivated to develop their assignments. With the results of the organizational climate survey it is possible to identify the weaknesses and strengths of management in the public administration, and to employ strategic actions in order to achieve better solutions in decision-making by management.

KEYWORDS: Organizational climate; Public Administration; Motivation.

1 | INTRODUÇÃO

Para o funcionário prestar um bom serviço, é preciso que ele saiba, que possa e que queira fazê-lo. Entretanto, saber fazer é uma questão de conhecimentos, ou atitudes. Logo, uma questão de treinamento. Poder fazer é uma questão de ter e poder usar os recursos necessários. Querer fazer é uma questão de vontade que depende do estado de espírito, do ânimo, da satisfação das pessoas quando realizam o seu trabalho. Logo, o querer fazer está associado ao clima organizacional, que muitas vezes é onde encontramos as causas da má qualidade dos serviços (LUZ, 2003).

O objetivo do artigo é analisar o resultado da satisfação no trabalho dos servidores públicos municipais em um órgão no Município de Ponta Porã, que será obtido através do questionário composto por 34 questões objetivas, aplicadas aos vinte e cinco servidores, as quais abordam temas como: gestão de recursos humanos, ambiente de trabalho, comunicação organizacional, salários e benefícios, recompensas não financeiras, educação e treinamento, relação chefe/subordinado, imagem da instituição, e relacionamento interpessoal. Além das 34 questões objetivas, o questionário apresenta indagações quanto a idade, sexo, vínculo empregatício, tempo de serviço no órgão, e o grau de instrução.

A metodologia utilizada para a construção do artigo apresenta-se como descritiva, exploratória, e de campo, tendo em vista a aplicação do questionário no setor público.

O resultado positivo do clima e da satisfação organizacional está associado à melhoria do desempenho organizacional em seus mais diversos setores. O clima organizacional nada mais é do que o indicativo do nível de satisfação e motivação no qual o funcionário está inserido. O clima reflete a percepção de cada um, e todos apresentam suas próprias opiniões a respeito da organização (BARTHASAR, 2014).

A missão básica de qualquer organização, e principalmente das públicas, é o pleno atendimento à sociedade onde ela está inserida. Neste sentido, a qualidade torna-se um fator importante para as organizações. A busca por elevar a qualidade e a produtividade nas organizações e com a constatação de que as habilidades, capacidades e conhecimentos das pessoas são úteis à execução das tarefas, não se pode prescindir do estudo do homem no contexto de seu trabalho, principalmente nas organizações voltadas para a produção de serviços que visam o bem-estar social. A maneira como os empregados são tratados na organização onde trabalham, os tipos de normas e valores, os tipos de autoridade e poder exercido, todo esse contexto influencia nas ações e nos motivos que os levam a agir (AFFONSO; ROCHA, 2010).

2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Clima organizacional

A literatura sobre clima organizacional é ainda muito escassa, especialmente no Brasil. Poucos autores escreveram de forma específica sobre o tema. Muitos abordam clima, ao tratar de cultura organizacional, devido a relação estreita entre esses dois fenômenos. Os autores comentam sobre clima, ao discutir a questão da mudança planejada (LUZ, 2003).

O clima organizacional refere-se ao entendimento coletivo que as pessoas têm com relação ao ambiente de trabalho, através da experiência prática, sobre a estrutura, cultura, normas e valores da organização; é, portanto, sua interpretação e reação, positiva ou negativa, quanto à imagem da organização, sob análise das condições financeiras, administrativas, e à estrutura organizacional, incluindo diferenças de percepção e visão dos colaboradores. Assim, sugere-se que o clima aponte o grau de satisfação dos colaboradores da organização, relativo aos aspectos culturais ou da realidade organizacional, semelhantes às políticas de RH, gestão, missão, comunicação organizacional, reconhecimento, valorização e identificação com a organização (STEFANO; KOSZALKA; ZAMPIER, 2014).

A pesquisa de Clima Organizacional visa proporcionar a análise da organização com o seu ambiente, bem como o conjunto de condições que caracterizam o estado de satisfação e/ou insatisfação dos colaboradores (empregados) na empresa e das demais pessoas que com eles interagem. Sendo uma valiosa ferramenta de Gestão Estratégica, permite a análise interna e externa, como também acompanha o estado de satisfação e comprometimento dos colaboradores com a organização (COBERO; SOUSA; FERNANDES; CASTILHO, 2011).

O clima organizacional abrange fatores como a cultura organizacional, a forma como a instituição é percebida pelos seus membros, o grau de motivação, a produtividade e a satisfação dos indivíduos. As organizações apresentam características singulares de acordo com as crenças existentes, tipo de liderança, comprometimento dos colaboradores, uma variedade de elementos que constituem uma cultura organizacional distinta em cada organização (MORO; BALSAN; COSTA; SCHETINGER, 2012).

Ainda que administrar o clima seja uma responsabilidade da Administração de Recursos Humanos, no tocante à organização, em cada setor, passa a ser responsabilidade de quem exerce o cargo de gestão, pois conhecer o grau de satisfação, as expectativas e as necessidades da equipe de trabalho constitui um importante papel, um desafio gerencial, essencial para a melhoria do ambiente de trabalho e da qualidade dos serviços prestados (RIFANE; BASTOS, 2014).

Neste mesmo sentido Luz (2003) afirma que ouvir individualmente os membros da equipe de trabalho é responsabilidade de cada gestor. A responsabilidade do gestor

é a de manter seus colaboradores satisfeitos, motivados, porque o desempenho de cada funcionário depende de sua capacitação e motivação para o trabalho. A avaliação do clima compete aos gestores, independente do seu nível hierárquico ou cargo. Supervisores, coordenadores, gerentes, diretores, todos têm o compromisso de monitorar o clima da sua unidade e intervir sempre que necessário. Já a avaliação do clima da organização é responsabilidade do RH. Compete a ele ouvir coletivamente os funcionários, já que sua missão é assegurar um bom ambiente de trabalho e que os funcionários se sintam satisfeitos e realizados.

2.2 Cultura organizacional

O termo cultura organizacional apareceu, primeiramente, na literatura de língua inglesa nos anos 1960, como sinônimo de clima. O equivalente “cultura corporativa”, usado nos anos 1970, ganhou popularidade após a publicação do livro, com o mesmo título, de Terrence Deal e Allan Kennedy, em 1982. Desde então, a literatura técnica específica vem utilizando o termo (PIRES; MACEDO, 2006).

Cultura é um fenômeno dinâmico que nos cerca em todas as horas, sendo constantemente desempenhada e criada por nossas interações com outros e moldada por comportamento de liderança, e um conjunto de estruturas, rotina, regras e normas que orientam e restringem o comportamento. Quando alguém introduz a cultura no plano da organização e seus grupos internos, pode se ver claramente como a cultura é criada, inserida, envolvida e, finalmente, manipulada e, ao mesmo tempo, como restringe, estabiliza e fornece estrutura e significado aos membros do grupo (SCHEIN, 2009).

A cultura organizacional é constituída de aspectos, que dão às organizações um modo particular de ser. Ela está para a organização, assim como a personalidade está para o indivíduo. Ela apresenta um conjunto de crenças, valores, estilo de trabalho e relacionamentos, que distingue uma organização das outras. A cultura molda a identidade de uma organização, assim como a identidade e o reconhecimento dos próprios funcionários. Não se pode deixar de considerar que a cultura das instituições decorre também de valores culturais da sociedade na qual está inserida (LUZ, 2003). O conceito de cultura organizacional é essencial à construção das estruturas organizacionais. Percebe-se, então, que a cultura de uma organização será um conjunto de características que a diferencia em relação a qualquer outra. A cultura assume o papel de legitimadora do sistema de valores, expressos através de rituais, mitos, hábitos e crenças comuns aos membros de uma organização, que assim produzem normas de comportamento genericamente aceitas por todos (PIRES; MACEDO, 2006).

2.3 Motivação

A diversidade de interesses percebida entre os indivíduos permite aceitar, de forma razoavelmente clara, a crença segundo a qual as pessoas não fazem as mesmas coisas pelas mesmas razões. É dentro dessa diversidade que se encontra a mais

importante fonte de compreensão a respeito de um fenômeno que apresenta aspectos aparentemente paradoxais: a motivação humana. Dessa forma, parece inadequado que uma simples regra geral possa ser suficiente para explicar esse fenômeno de maneira mais precisa (BERGAMINI, 1990).

Motivação, na perspectiva da relação entre o indivíduo e o trabalho nas organizações, tem sido a principal preocupação das ciências do comportamento e, em particular, na moderna gestão estratégica de pessoas (DUARTE, 2009).

Entende-se que a própria noção de motivação na aprendizagem organizacional engloba o interesse, o esforço, a intensidade, a persistência dos indivíduos nas atividades ligadas à aprendizagem e o comprometimento afetivo com o aprender (GODOI; FREITAS; CARVALHO, 2011).

Um profissional que não é valorizado e nem reconhecido pelo seu trabalho, provavelmente, após certo período de tempo na instituição, sofrerá uma perda na motivação. Isso fará com que o mesmo perca o interesse no seu trabalho. Portanto, o gestor não deve limitar as pessoas a cumprir ordens, mas sim, deve dar oportunidades de participação, incentivando ideias e fazendo com que se sintam parte da organização (MORO; BALSAN; COSTA; SCHETINGER, 2012).

É justamente esse enfoque sobre a motivação, compreendido como uma predisposição interna e inerente ao ser humano, que inverte a ordem dos fatores. A grande preocupação não deve ser a de buscar o que deve ser feito para motivar as pessoas, mas deve estar particularmente orientada no sentido da busca de estratégias que visam evitar desmotivar aqueles que chegaram motivados para o seu trabalho (BERGAMINI, 1990).

A motivação é um aspecto de origem intrínseca ao indivíduo, que compõem o clima organizacional, influencia nas relações interpessoais, estimula a produtividade, assim como cria um ambiente de alto envolvimento (RAMALHO, 2010).

3 | APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O questionário (foi adaptado do trabalho realizado por Rafael Rovaris, que tem como título: Análise do clima organizacional do fórum da comarca de Jaguaruna/SC) foi aplicado no órgão entre os dias 1º e 3 de junho, ao todo 25 funcionários responderam o questionário. Entre as pessoas que responderam o questionário estavam: servidores efetivos, contratos e estagiários.

O questionário é composto por 34 questões objetivas, as quais abordam temas como: gestão de recursos humanos, ambiente de trabalho, comunicação organizacional, salários e benefícios, recompensas não financeiras, educação e treinamento, relação chefe/subordinado, imagem da instituição, e relacionamento interpessoal.

Além das 34 questões objetivas, o questionário apresenta indagações quanto a idade, sexo, vínculo empregatício, tempo de serviço no órgão, e o grau de instrução. As

respostas para o questionário objetivo consistem em: S – Satisfeito, IN – Insatisfeito. Ao que se refere à idade dos servidores 8% possuem idade entre 16 e 25 anos, 40% entre 26 e 40 anos, 28% entre 41 a 50 anos, e 24% entre 51 a 60 anos. A maior parte dos servidores que responderam ao questionário é do sexo feminino, sendo 76%, e apenas 24% são do sexo masculino. Em relação ao vínculo empregatício, 52% são concursados, 44% contratos, e 4% estagiários. Quanto ao tempo de serviço prestado no órgão, 12% dos servidores têm menos de um ano, 20% tem entre um e dois anos, 24% tem entre três e cinco anos, 8% tem entre seis e dez anos, e 36% tem mais de dez anos. Ao que diz respeito ao grau de instrução dos servidores, 8% tem nível fundamental completo, 32% ensino médio completo, 4% nível superior incompleto, 24% nível superior completo, e 32% possui especialização.

A respeito do ambiente de trabalho, as questões se dividem em sete, entre elas: é questionado aos servidores a respeito do tamanho da estrutura física para o trabalho, onde 64% responderam que estão satisfeitos, e 36% estão insatisfeitos.

A próxima questão refere-se ao material permanente (móveis, equipamentos de informática, etc.) para a realização do seu trabalho, 56% estão satisfeitos, enquanto 44% estão insatisfeitos.

A questão de número três: com relação ao material de consumo (suprimentos de escritório, café, água, etc.), 68% dos servidores responderam estar satisfeitos, enquanto que 32% estão insatisfeitos.

A questão quatro: com relação à quantidade de servidores/colaboradores para a execução dos trabalhos prestados, 60% disseram estar satisfeitos, e 40% estão insatisfeitos.

A questão de número cinco: com relação à preocupação da instituição na preservação e manutenção da saúde dos colaboradores, 52% estão satisfeitos, enquanto que 48% dos servidores estão insatisfeitos.

A questão seis: com relação à organização do ambiente de trabalho (prateleiras, armários, etc.), 40% responderam estar satisfeitos, 52% disseram estar insatisfeitos, e 8% dos servidores não responderam.

A questão sete: como o servidor se sente em relação à distribuição de tarefas, onde 36% disseram estar satisfeitos, 40% estão insatisfeitos, e 24% dos servidores não responderam.

Ao que se refere à comunicação organizacional foram abordadas quatro questões.

A questão oito refere-se à comunicação com os outros servidores/colaboradores, onde 72% dos servidores responderam estar satisfeitos, e 28% estão insatisfeitos.

A questão nove diz respeito à comunicação entre os setores, 56% responderam estar satisfeitos, e 44% estão insatisfeitos.

A questão dez indaga sobre orientações recebidas sobre o trabalho se são claras e objetivas, 76% disseram estar satisfeitos, e 24% insatisfeitos.

A questão onze refere-se às informações que chegam até o servidor, através das vias formais (e-mails, recados, orientações internas etc.), 68% estão satisfeitos, 28%

disseram estar insatisfeitos, e 4% não responderam.

As próximas questões estão relacionadas com salários e benefícios pagos aos servidores.

Onde a questão doze 40% dos servidores responderam estar satisfeitos com a remuneração que recebem, considerando o trabalho que realizam, logo 52% disseram estar insatisfeitos, e 8% não responderam.

A questão treze 36% dos servidores responderam estar satisfeitos comparando o salário que recebem com o de colegas que executam a mesma função, ou parecida, na instituição, enquanto 56% declararam estar insatisfeitos, e 8% não responderam.

questão catorze remete aos benefícios da instituição, como o servidor avalia a sua satisfação geral, onde 36% dos servidores disseram estar satisfeitos, 56% estão insatisfeitos, e 8% não responderam.

A variável recompensa não financeira, está composta por três questões, a pergunta quinze trata do reconhecimento do trabalho por parte da instituição, onde 56% dos servidores relatam estar satisfeitos, e 44% apresentam insatisfação.

A questão dezesseis versa sobre como o servidor se sente em relação à importância de seu trabalho para a instituição, 76% responderam estar satisfeitos, enquanto 24% dizem estar insatisfeitos.

A questão dezessete indaga como o servidor avalia a sua motivação com relação ao seu trabalho, 60% dizem estar satisfeitos, e 40% estão insatisfeitos. Educação e treinamento.

A próxima variável a ser analisada trata sobre a educação e treinamento, onde foi perguntado aos servidores a respeito do incentivo da instituição para que o servidor continue seu estudo, 52% estão satisfeitos, enquanto 48% estão insatisfeitos.

A questão dezenove indaga se os treinamentos oferecidos são satisfatórios para a realização dos trabalhos, 56% dos servidores dizem estar satisfeitos, enquanto 44% apresentam-se insatisfeitos.

A relação chefe/subordinado foi analisada através de quatro questões, sendo a questão vinte referente ao auxílio e orientação do chefe nas dificuldades de trabalho, 64% estão satisfeitos, e 36% estão insatisfeitos.

A questão vinte e uma trata de como o servidor se sente quanto ao relacionamento com a chefia, 80% dizem estar satisfeitos, e apenas 20% insatisfeitos.

A questão vinte e duas refere-se à aceitação de críticas e sugestões pelo chefe, 88% estão satisfeitos, e 12% insatisfeitos.

A questão vinte e três questiona sobre a facilidade de se aproximar e conversar com as chefias, 88% dos servidores responderam estar satisfeitos, 8% responderam estar insatisfeitos, e 4% não responderam.

Ao que diz respeito à imagem da instituição, foram aplicadas três questões, onde a questão vinte e quatro versa sobre o orgulho do servidor dizer onde trabalha, 76% responderam estar satisfeitos, e 24% insatisfeitos.

A questão vinte e cinco trata de como o servidor se sente em relação a prestação

de serviços da instituição, 56% estão satisfeitos, e 44% insatisfeitos.

A questão vinte e seis indaga como o servidor se sente com a imagem que é transmitida pela instituição, 52% responderam que sente satisfeitos, e 48% insatisfeitos.

Ao que se refere ao relacionamento interpessoal, quatro questões foram feitas, a questão vinte e sete trata de como o servidor se sente em relação ao bom relacionamento entre servidores, 84% estão satisfeitos, e 16% estão insatisfeitos.

A questão vinte e oito indaga a respeito de como o servidor avalia o clima de trabalho da instituição, 72% disseram estar satisfeitos, enquanto 28% responderam estar insatisfeitos.

A questão vinte e nove versa sobre como o servidor avalia o clima de trabalho da sua equipe, 80% apresentam-se satisfeitos, e 20% insatisfeitos.

A questão trinta, 36% dos servidores responderam estar satisfeitos com as atividades (esportivas, festas, etc.) oferecidas para aumentar a integração entre os colaboradores, e 64% disseram estar insatisfeitos.

O tema gestão de recursos humanos está composto por quatro questões, onde a questão trinta e uma indaga como o servidor se sente quanto à participação na definição de metas e objetivos, 56% responderam que estão satisfeitos, e 44% insatisfeitos.

A questão trinta e duas, 56% dos servidores dizem estar satisfeitos por se sentirem reconhecidos ao apresentarem novas ideias, e 44% responderam estar insatisfeitos.

A questão trinta e três versa sobre o estímulo da instituição para que o servidor invista em seu crescimento profissional, 44% estão satisfeitos, enquanto 56% estão insatisfeitos.

A questão trinta e quatro aborda a oportunidade para o servidor desenvolver-se no trabalho que faz, 56% dizem estar satisfeitos, e 44% responderam que estão insatisfeitos.

4 | PROPOSTAS PARA MELHORIA DO CLIMA ORGANIZACIONAL

O conjunto de dados e informações obtidos na pesquisa constitui o material de apoio necessário para a elaboração de programas de melhorias contínuas, implantação e monitoramento de ações que têm como objetivo final o alcance das metas institucionais, paralelamente ao aumento da satisfação e do bem-estar do servidor. A partir da tabulação dos resultados da pesquisa de clima organizacional, torna-se possível a elaboração de planos de ação para a instituição, com o objetivo de proporcionar melhorias no ambiente de trabalho e, conseqüentemente, na obtenção e institucionalização de resultados (DUARTE, 2009).

Considerando a questão de número seis, é possível perceber que mais da metade dos servidores que responderam o questionário se sentem insatisfeitos quanto à organização do ambiente de trabalho, e como proposta de melhoria é possível a criação de um departamento de ergonomia para estudar e modificar as condições de

trabalho (móveis, layout, etc.). Cafés da manhã com os chefes e encontros periódicos com os servidores que trabalham longe da sede para promover a integração e a comunicação. Sugestões essas disponíveis na obra de Luz, 2003.

Atividades físicas, como alongamento, ginástica laboral, como forma de garantir o bem estar do servidor. Atividades coletivas como apresentação artística dos servidores, coral, campanhas assistenciais, semana do servidor, torneios e competições, também como forma de integração. Oferecer aos servidores cursos de línguas, inclusão digital, treinamentos específicos na área de cada um, como forma de proporcionar ao servidor a oportunidade de novas habilidades, e inclusive melhorar as habilidades que cada um possui.

5 | CONCLUSÃO

O artigo apresenta-se como forma relevante e institucional. No contexto acadêmico por contribuir para a compreensão de como o trabalhador do serviço público percebe as contingências organizacionais e como elas repercutem no seu cotidiano de trabalho. No contexto institucional, sua relevância se evidencia por subsidiar os gestores locais em questões relacionadas ao planejamento e a tomada de decisões na área de gestão de pessoas; para mapear os valores predominantes na cultura organizacional local (através das avaliações que os funcionários fazem do ambiente de trabalho; das práticas gerenciais; do trabalho realizado e do grupo no qual se inserem); bem como para a identificação dos elementos intrínsecos e extrínsecos ao trabalho que mais influenciam na satisfação dos servidores (TEIXEIRA; FRANÇA, 2003).

É importante ressaltar que o questionário aplicado foi de forma totalmente confidencial e anônima, preservando assim a identificação pessoal de cada servidor, transmitindo mais conforto aos servidores, segurança e veracidade quanto às respostas agrupadas.

O órgão público tratado ao longo deste trabalho, como qualquer outro apresenta variáveis satisfatórias e insatisfatórias. Diante do que foi proposto pelo objetivo do artigo que é analisar o resultado da satisfação no trabalho dos servidores públicos, através da pesquisa de clima organizacional revelou que existem aspectos específicos, tais como: o relacionamento com a chefia, aceitação de críticas e sugestões pelo chefe, facilidade de se aproximar e conversar com o chefe, relacionamento entre os servidores, e o clima de trabalho da equipe que apresentaram nível de satisfação maior de 80%, indicando assim o aspecto positivo ao que se refere a essas questões.

Entretanto, existem as questões que apresentaram o nível de insatisfação pelos servidores maior que 50%, tais como: as atividades oferecidas para aumentar a integração entre os colaboradores, estímulo da instituição para que o servidor invista em seu crescimento profissional, a desigualdade dos salários de quem executa a mesma função ou parecida, a organização do ambiente de trabalho, conseqüentemente se faz necessário maior concentração de forças, trabalho, preocupação, atenção, empenho,

e novas estratégias como forma de inverter esses resultados negativos, buscando assim ofertar aos servidores um ambiente mais saudável.

É importante destacar que os benefícios alcançados através da pesquisa de clima organizacional, e ações estratégicas, além de impactar de forma positiva no ambiente do servidor, da instituição, com certeza proporcionará melhores serviços públicos à população.

REFERÊNCIAS

AFFONSO, L. M. F.; ROCHA, H. M. **Fatores organizacionais que geram insatisfação no servidor público e comprometem a qualidade dos serviços prestados.** VII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2010.

BARTHASAR, M. T. M. **Clima organizacional: um estudo empírico com as guardas civis municipais da região do ABC.** São Caetano do Sul: USCS-Universidade Municipal de São Caetano do Sul, 2014, 114 p. Dissertação (Mestrado) - USCS, Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Pós-Graduação em Administração, 2014.

BERGAMINI, C. W. **Motivação: mitos, crenças e mal-entendidos.** Revista de administração de empresas, São Paulo, 30(2) 23-34, abr./jun.1990.

COBERO C.; SOUSA, E. T.; FERNANDES, L. A.; CASTILHO, N. T. **Diagnóstico do clima organizacional no setor administrativo de uma Prefeitura Municipal do interior de São Paulo.** VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2011.

DUARTE, C. J. **Clima organizacional, dimensões humanas no serviço público.** Fundação Getúlio Vargas, 2009.

GODOI, C. K.; FREITAS, S. M. F.; CARVALHO T. B. **Motivação na aprendizagem organizacional: construindo as categorias afetiva, cognitiva e social.** RAM, Rev. Adm. Mackenzie (Online), vol.12, Nº 2, São Paulo, 2011.

LUZ, RICARDO. **Gestão do clima organizacional.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

LUZ, RICARDO S. **Gestão do clima organizacional: proposta de critérios para metodologia de diagnóstico, mensuração e melhoria. Estudo de caso em organizações nacionais e multinacionais localizadas na cidade do Rio de Janeiro.** Niterói, 2003. 182 p. Dissertação (Mestrado em Sistema de Gestão) LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2003.

MORO, A. B.; BALSAN, L. A. G.; COSTA, V. M. F.; COSTA, V. F.; SCHETINGER, M. R. C. **Avaliação do Clima Organizacional dos servidores técnico administrativos de uma Instituição Pública de Ensino.** EnAPG – Encontro de Administração Pública e Governo, Salvador/BA, 2012 .

PIRES, J. C. S.; MACEDO, K. B. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil.** RAP - Rio de Janeiro 40(1):81-105, Jan./Fev. 2006.

ROVARIS, RAFAEL. **Análise do Clima Organizacional da Comarca de Jaguaruna/SC.** Ano. 2009. 111 páginas. Monografia do Curso de Administração com linha específica em Comércio Exterior, da Universidade do Extremo Sul Catarinense, UNESC, Criciúma. Disponível em <http://www.bib.unesc.net/biblioteca/sumario/000041/0000415B.pdf>.

RAMALHO, S. F. **Fatores de influência na motivação dos fisioterapeutas da cidade de João Pessoa - PB.** 2010. 194 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

RIFANE, D. M. F. L.; BASTOS, A. P. B.; **Clima organizacional e satisfação no trabalho: estudo da biblioteca de ciências e tecnologia da Universidade Federal do Ceará.** XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU 2014.

SCHEIN, EDGAR H. **Cultura organizacional e liderança;** tradução Ailton Bomfim Brandão; revisão técnica Humberto Mariotti. São Paulo: Atlas, 2009.

STEFANO, S. R.; ZAMPIER, M. A.; KOSZALKA, J. A. **Clima organizacional: elementos influentes na percepção de futuros administradores de uma instituição de ensino superior paranaense.** Gestão & Regionalidade - Vol. 30 - Nº 88 - jan-abr/2014.

TEIXEIRA, M. C. S.; FRANÇA, S. L. B. **Clima Organizacional e Satisfação no Trabalho: Contribuições para a Gestão Estratégica de Pessoas em Instituição Pública.** X SeGET – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2013.

SOBRE O ORGANIZADOR

CLAYTON ROBSON MOREIRA DA SILVA Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Doutorando em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Possui MBA em Gestão em Finanças, Controladoria e Auditoria pelo Centro Universitário INTA (UNINTA). Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA).

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-316-3

