

# Aplicação Prática da Administração na Economia Global

Lucca Simeoni Pavan  
(Organizador)



**Atena**  
Editora  
Ano 2020

# Aplicação Prática da Administração na Economia Global

Lucca Simeoni Pavan  
(Organizador)



**Atena**  
Editora  
Ano 2020

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Diagramação:** Karine de Lima

**Edição de Arte:** Lorena Prestes

**Revisão:** Os Autores



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

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

### **Conselho Editorial**

#### **Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Alexandre Jose Schumacher – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Prof. Dr. Carlos Antonio de Souza Moraes – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará  
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá  
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima  
Prof. Dr. Fabiano Tadeu Grazioli – Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie di Maria Ausiliatrice  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Profª Drª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia  
Prof. Dr. Rui Maia Diamantino – Universidade Salvador  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná

Profª Drª Diocléa Almeida Seabra Silva – Universidade Federal Rural da Amazônia  
Prof. Dr. Écio Souza Diniz – Universidade Federal de Viçosa  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Fágner Cavalcante Patrocínio dos Santos – Universidade Federal do Ceará  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Profª Drª Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará  
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Profª Drª Talita de Santos Matos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Tiago da Silva Teófilo – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

### **Ciências Biológicas e da Saúde**

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília  
Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás  
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri  
Profª Drª Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília  
Profª Drª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Prof. Dr. Alexandre Leite dos Santos Silva – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Carlos Eduardo Sanches de Andrade – Universidade Federal de Goiás  
Profª Drª Carmen Lúcia Voigt – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará  
Prof. Dr. Juliano Carlo Rufino de Freitas – Universidade Federal de Campina Grande  
Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá  
Profª Drª Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Msc. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adailson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão  
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico  
Profª Msc. Bianca Camargo Martins – UniCesumar  
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Msc. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo  
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará  
Profª Msc. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco

Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil  
 Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita  
 Prof. Msc. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária  
 Prof. Msc. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná  
 Prof<sup>a</sup> Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia  
 Prof. Msc. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
 Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
 Prof<sup>a</sup> Msc. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará  
 Prof<sup>a</sup> Msc. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ  
 Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás  
 Prof. Msc. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados  
 Prof. Msc. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual de Maringá  
 Prof. Msc. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados  
 Prof<sup>a</sup> Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal  
 Prof<sup>a</sup> Msc. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo  
 Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

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

A642 Aplicação prática da administração na economia global [recurso eletrônico] / Organizador Lucca Simeoni Pavan. – Ponta Grossa, PR: Atena Editora, 2020.

Formato: PDF  
 Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader  
 Modo de acesso: World Wide Web  
 Inclui bibliografia  
 ISBN 978-85-7247-927-1  
 DOI 10.22533/at.ed.271201701

1. Administração de empresas. 2. Economia. 3. Globalização.  
I.Pavan, Lucca Simeoni.

CDD 658.812

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

Atena Editora  
 Ponta Grossa – Paraná - Brasil  
[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

Duas características marcantes dos livros de divulgação acadêmica, publicados pela Editora Atena, são a pluralidade de temas e a interdisciplinaridade apresentada em suas coletâneas. Este novo livro intitulado “Aplicação Prática da administração na Economia Global” é o seu mais novo exemplar que não foge às características citadas acima.

Os artigos que o leitor encontrará nesta nova publicação abordam diversos temas da administração e suas aplicações às mais variadas situações. Inicialmente, são apresentados artigos que tratam da administração aplicada às empresas privadas. Entre os objetos de estudos estão empresas do setor de aviação, empresas familiares e do setor de petróleo e gás. Entre os temas destacados estão o investimento em novas unidades, a tecnologia da informação e a cadeia de suprimentos. Este primeiro grupo de artigos possuem temas mais tradicionais e apresentam uma boa referência aos interessados.

Quando falamos em aplicações práticas da administração, os assuntos inovação e empreendedorismo não poderiam ficar de fora. Para enriquecer o conteúdo deste livro, estes temas também foram abordados dentre os artigos, desenvolvendo assuntos contemporâneos como streaming musical, marketing digital, mídias sociais e informalidade.

O assunto “Educação” têm sido bastante discutido recentemente no Brasil. Novas ideias, novos projetos e uma proposta de reestruturação vêm sendo debatida. Neste livro, encontram-se artigos que tratam deste tema por meio de conceitos da administração. Dentre os assuntos deste meio estão as competências gerenciais no contexto educacional, a saúde dos professores e o próprio empreendedorismo no âmbito da universidade pública.

Além dos temas já mencionados, as práticas administrativas também são de extrema importância no setor público. A sociedade clama, cada vez mais, por uma administração pública eficiente, que entregue um serviço de qualidade a um custo adequado. Neste livro, alguns capítulos abordam o tema da gestão pública, incorporando à eles, os conceitos administrativos e as técnicas da administração que auxiliam as instituições públicas a atingirem seu objetivo de eficiência. Podemos encontrar entre os temas específicos da gestão pública abordados aqui, a auditoria e as políticas públicas de saúde.

Espero que os leitores aproveitem a riqueza e a diversidade de temas divulgados neste livro. Certamente terão aqui excelentes referências da aplicação prática da administração, em diversos temas da economia. Temas estes atuais e de extrema importância para a sociedade. As informações apresentadas contribuirão muito para o desenrolar dos debates.

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
VALIDAÇÃO DE MODELO RELACIONAL ENTRE ESTILOS DE LIDERANÇA, CARACTERÍSTICAS E TIPOS DE PROCESSO DECISÓRIO: UM ESTUDO COM GESTORES DE EMPRESAS DO SETOR DE AVIAÇÃO EXECUTIVA	
Reginaldo Coimbra Barbosa Zélia Miranda Kilimnik Anderson de Souza Sant'anna	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017011</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>14</b>
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E AUDITORIA: MECANISMOS DA GOVERNANÇA CORPORATIVA NA GESTÃO DOS CONFLITO DE AGÊNCIA NAS EMPRESAS FAMILIARES	
Ruan Carlos dos Santos Mário Nenevê Lidinei Éder Orso Henrique de Campos Melo	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017012</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>30</b>
ANÁLISE DA VIABILIDADE ECONÔMICA DE INVESTIMENTO APLICAÇÃO DA TEORIA DE OPÇÕES REAIS	
Jeferson Bottoni Silvana Saionara Gollo Sidnei Dal Agnol Angelita Freitas da Silva Eduardo Angonesi Predebon Lidiane Zambenedetti	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017013</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>47</b>
ETAPAS DA ENTRADA E PROCESSAMENTO DE PEDIDOS COM O USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO	
Murilo Marques Costa Vanessa Bernardo Lima Renata Sousa Nunes Suelen Marçal Nogueira Vinicius de Oliveira Costa Rosimeire de Moraes Oliveira Khezia Almeida Araújo Guimarães Samara Rodrigues Campos Geisenely Vieira dos Santos Ferreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017014</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>57</b>
PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE METODOLOGIA KAIZEN EM EMPRESA DO SEGMENTO PETRÓLEO E GÁS	
Anírian Cristiane Unghare Tamires Carvalho Nascimento	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017015</b>	

<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>75</b>
REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE GOVERNANÇA NA CADEIA DE SUPRIMENTOS	
Manoel Gonçalves Filho	
Clóvis Delboni	
Reinaldo Gomes da Silva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017016</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>98</b>
INOVAÇÕES DISRUPTIVAS: PERFIL DOS CONSUMIDORES DE PLATAFORMAS DE STREAMING MUSICAL DA GERAÇÃO Y NA UFRPE-UAST	
André Erick da Silva	
Gabriella Rodrigues Sousa da Silva	
Lucas Ferraz Lourenço	
Maximiliano Wanderley Carneiro da Cunha	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017017</b>	
<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>110</b>
ESTRATÉGIAS DE MARKETING DIGITAL NAS MÍDIAS SOCIAIS COMO FERRAMENTAS DE APROXIMAÇÃO ENTRE CLIENTE E EMPRESA	
Dyllmar Alves de Sousa	
Karina da Silva	
Clenio Ferreira de Farias	
Maria Edenilda da Silva Galvão	
Gislaine de Souza dos Santos	
Maria de Fátima Mendes	
Sônia do Socorro Santos	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017018</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>121</b>
EMPREENDEDORISMO INFORMAL: UM ESTUDO DA REALIDADE DO MERCADO EM TEMPOS DE CRISE ECONÔMICA NO MUNICÍPIO DE MACAÉ RJ	
Anírian Cristiane Unghare	
Michele Vieira Lima Peruzzi Rodrigues	
<b>DOI 10.22533/at.ed.2712017019</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>146</b>
COMPETÊNCIAS GERENCIAIS EM ESTUDOS ORGANIZACIONAIS E O CONTEXTO EDUCACIONAL	
Francis de Sousa Fernandes	
<b>DOI 10.22533/at.ed.27120170110</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>159</b>
INTENÇÕES EMPREENDEDORAS DOS DISCENTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA	
Vera Lúcia Cruz	
Luiz Antônio Felix Júnior	
Roberta Lígia Santos de Assis Rodrigues Pinheiro	
Rafael Fernandes de Mesquita	
Wênyka Preston Leite Batista da Costa	
<b>DOI 10.22533/at.ed.271201701911</b>	



<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>172</b>
TRABALHO DOCENTE E ADOECIMENTO: IMPACTOS PSICOSSOCIAIS DO AJUSTAMENTO DE PROFESSORES DA REDE ESTADUAL DE ENSINO	
Cledinaldo Aparecido Dias	
Maria Vivaldina Rodrigues de Moura	
Cristh Ellen Ferreira Pinheiro	
<b>DOI 10.22533/at.ed.271201701912</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>187</b>
“O MONSTRO DE OLHOS ESVERDEADOS”: GESTÃO DA INVEJA EM UMA ORGANIZAÇÃO EDUCACIONAL	
Ricardo Ribeiro Rocha Marques	
Tairine Vieira Ferraz	
Carlos Eduardo Cavalcante	
<b>DOI 10.22533/at.ed.271201701913</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>200</b>
INTERFACES DA ACCOUNTABILITY NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA: ANÁLISE DE UMA EXPERIÊNCIA DA AUDITORIA GERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO	
Leonardo da Silva Morais	
Maria Gracinda Carvalho Teixeira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.271201701914</b>	
<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>225</b>
POLÍTICA PÚBLICA DE SAÚDE: EXPLORANDO O MODELO DOS MÚLTIPLOS FLUXOS DE KINGDON NA FORMULAÇÃO DO PROJETO TEIAS	
Antonio Lima Ornelas	
Maria Gracinda Carvalho Teixeira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.271201701915</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>243</b>
GESPÚBLICA E SUA APLICAÇÃO NO ÂMBITO DE GESTÃO DE PESSOAS EM UM ÓRGÃO DO GOVERNO DO ESTADO DE PERNAMBUCO	
Kevin Ferreira Corcino	
Marcleide Maria Macêdo Pederneiras	
<b>DOI 10.22533/at.ed.271201701916</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>256</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>257</b>

## ETAPAS DA ENTRADA E PROCESSAMENTO DE PEDIDOS COM O USO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO

Data de Submissão: 12/11/2019  
Data de aceite: 03/12/2019

### **Murilo Marques Costa**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/1548057223083619>

### **Vanessa Bernardo Lima**

Discente da Faculdade Evangélica de Ceres  
<http://lattes.cnpq.br/3452690480804351>

### **Renata Sousa Nunes**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/5939446128084399>

### **Suelen Marçal Nogueira**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/9147144567533946>

### **Vinicius de Oliveira Costa**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/2926707527753855>

### **Rosimeire de Moraes Oliveira**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/5291045121466378>

### **Khezia Almeida Araújo Guimarães**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - Go  
<http://lattes.cnpq.br/3396461937401035>

### **Samara Rodrigues Campos**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/4486498756105775>

### **Geisenely Vieira dos Santos Ferreira**

Docente da Faculdade Evangélica de Ceres - GO  
<http://lattes.cnpq.br/8131724742453898>

**RESUMO:** INTRODUÇÃO: Esta pesquisa se trata do terceiro elemento das atividades logísticas, que é a entrada e processamento de pedidos, essa é uma atividade importante que faz parte do ciclo total do pedido. A logística abrange todo o conjunto de movimentação e armazenagem da organização, desde o ponto de aquisição dos materiais até o consumidor final, tal processo envolve atividades de compras, manuseio de materiais, processamento de pedidos, planejamento, controle e distribuição. OBJETIVO: Demonstrar como acontece a entrada e processamento de pedidos e quais ferramentas tecnológicas podem ser implantadas ao decorrer do ciclo do pedido. METODOLOGIA: Trata-se de uma revisão bibliográfica, considerando citações das conclusões de que vários autores chegaram acerca da entrada e processamento de pedidos. DISCUSSÃO: Para que os pedidos cheguem até os clientes são necessários processos para sua efetivação. Visto que, a entrada e processamento de pedidos é uma atividade importante para esse acontecimento, será apresentado conceitos relacionados as etapas principais da série, que defende o uso de sistemas de informação modernos e automatizados, mas que deve ser cuidadosamente avaliada em função do volume de ordens a serem processadas e da flexibilidade necessária, sendo que, sua velocidade e precisão são itens

importantes para administração desta função, lucratividade e redução de custo para as organizações. **CONCLUSÃO:** a satisfação do cliente é alcançada não só pelo produto, mas também pelo nível de serviço que é prestado, o que gera a necessidade de um processamento de pedido mais eficiente e eficaz.

**PALAVRAS-CHAVE:** entrada de pedidos; processamento de pedidos; tecnologia de informação e logística.

## STEPS OF ENTERING AND PROCESSING APPLICATIONS USING INFORMATION TECHNOLOGIES

**ABSTRACT:** INTRODUCTION: This research is about the third element of logistics activities, that order entry and processing, this is an important activity that is part of the total order cycle. Logistics encompasses the entire set of moving and warehousing of the organization, from the point of purchase of materials to the final consumer. This process involves purchasing, material handling, order processing, planning, control and distribution activities. OBJECTIVE: Demonstrate how order entry and processing takes place and which technological tools can be deployed throughout the order cycle. METHODOLOGY: This is a bibliographical review, considering citations of the conclusions that several authors reached regarding the entry and processing of requests. DISCUSSION: In order for orders to reach customers, processes are required to fulfill them. Since order entry and processing is an important activity for this event, concepts related to the main stages of the series, which advocates the use of modern and automated information systems, but which should be carefully evaluated for volume, will be presented. orders to be processed and the flexibility required, and their speed and accuracy are important items for managing this function, profitability and cost reduction for organizations. CONCLUSION: Customer satisfaction is achieved not only by the product, but also by the level of service it provides, which necessitates the need for more efficient and effective order processing.

**KEYWORDS:** order entry; order processing; information technology and logistics.

## 1 | INTRODUÇÃO

A logística está presente no cotidiano dos humanos há séculos, antes mesmo de ser reconhecida por quem a utilizava. Segundo Novaes (2001) a visão sobre a logística era as atividades de apoio; dentro da organização empresarial, esse setor era encarado somente como um centro de custo, sem maiores implicações estratégicas e de geração de negócio. Nos dias atuais, por se perceber que sua relevância, tem sido tratada como área da administração que, se corretamente for trabalhada, tende a trazer muitos benefícios para as empresas e principalmente no que diz respeito à redução de custos e ao aumento da lucratividade.

A logística abrange todo o conjunto de movimentação e armazenagem da organização, desde o ponto de aquisição dos materiais até o consumidor final, tal processo envolve atividades de compras, manuseio de materiais, processamento de

pedidos, planejamento, controle e distribuição. Todas essas atividades são necessárias para entrega dos materiais no ponto certo, tendo uma estrutura qualificada que atenda às necessidades do cliente. (CHIAVENATO, 2008, p129).

De acordo com Taylor (2005), o processamento de pedidos antes da evolução tecnológica demandava muito tempo para ser realizado, pois a mesma era realizada por meio de cartas, ou descritos por telefones por meio de ligações. Com a evolução das tecnologias de informação o envio de pedidos passou a ser mais rápido e prático, acelerando assim as entregas dos pedidos feitos pelos clientes.

Nas próximas linhas será evidenciado toda a série de entrada e processamento de pedidos e cada etapa do processo, e ainda, como a tecnologia de informação pode auxiliar para reduzir custo e tempo sendo implantada em todas as etapas do ciclo do pedido. A metodologia empregada para demonstração do sistema foi através de revisão bibliográfica, sendo que o objetivo é especificar a importância dessa atividade para a relação sadia do cliente e a organização.

## **2 | METODOLOGIA**

Este trabalho trata-se de uma revisão bibliográfica, que é “a citação das principais conclusões a que outros autores chegaram permite salientar a contribuição da pesquisa realizada, demonstrar contradições ou reafirmar comportamentos e atitudes” (LAKATOS, 1992). Esta revisão se tratou do modo que acontece a entrada e o processamento dos pedidos em uma organização.

A pesquisa foi realizada abordando diversos livros, artigos científicos e sites. Os buscadores utilizados foram: entrada de pedidos; processamento de pedidos; tecnologia de informação e logística. Após obter as informações necessárias, o trabalho se iniciou agregando os pontos mais importantes da pesquisa.

## **3 | RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **3.1 Natureza da entrada e processamento de pedidos**

As atividades da entrada e processamento de pedidos, são uma parte do processo logístico das organizações, essas atividades se referem a coleta, verificação e transmissão de informações de vendas que foram realizadas, ou seja, é a parte burocrática da venda. A velocidade com que as informações de venda são comunicadas pelo sistema logístico determina a eficiência de suas operações. (BALLOU, 2008 p261).

O pedido é a comunicação formal que acontece entre o cliente e o fornecedor, no qual deve constar todas as condições da compra feita, especificando quantidade, qualidade, preço, prazo e local de entrega, entre outros. Através desse pedido de compra que o sistema logístico é acionado para começar o processamento do mesmo.

(DIAS, 1993, p275).

O processamento de pedidos é a atividade responsável por inicializar a movimentação de produtos e a entrega de serviços. Em relação a essa atividade, é relevante lembrar que comunicações lentas e imprecisas podem custar caro para a organização, pois os consumidores insatisfeitos com tal lentidão transformam-se em vendas perdidas, estoques excessivos e a programação da produção pode gerar preparações desnecessárias e caras. (BALLOU, 2008 p.260).

Pozo (2010) aborda que o processamento de pedidos é a atividade logística primária, ressaltando que sua importância está diretamente ligada a rapidez que os bens ou serviços são entregues aos consumidores. Desta maneira esta atividade é fundamental para a agilidade no atendimento dos clientes, haja vista que, os processos de movimentação de matérias-primas ou produtos acabados, se dão início a partir da chegada do pedido a empresa.

Taylor (2005) ressalta ainda que estas atividades, mesmo com a evolução das tecnologias, ainda necessitam de um controle rigoroso. Pois nem todas as organizações possuem um sistema de gestão que realize um controle geral de todas as etapas que o pedido irá percorrer dentro da organização. Entretanto, percebe-se a importância que as empresas devem dar a esta fase do processo logístico, sendo que a agilidade e eficiência resultarão em um consumidor satisfeito.

### 3.2 Ciclo do pedido e o uso de tecnologias de informação

Como afirma Fleury (2000) o processamento de pedidos é representado por um conjunto de etapas que compõem o ciclo do pedido. Hill (2011) completa que, esse ciclo é a ligação entre os fornecedores e cliente em uma operação logística. A sequência que ele segue é evidenciada na figura 1.

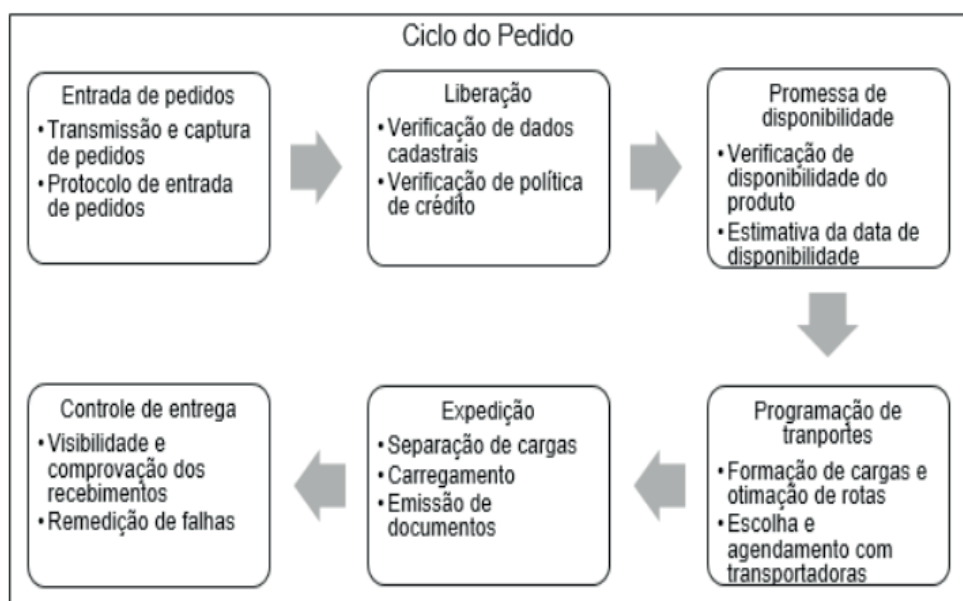


Figura 1: Elo entre clientes e fornecedores.

Fonte: Adaptado de HILL, Arthur (2011).

Com o avançar das tecnologias o tempo para se obter informações apuradas tem diminuído consideravelmente e o custo de mão de obra especializada tem aumentado consideravelmente, este fato torna o investimento tecnológico cada vez mais importante. Assim, a substituição por métodos automatizados pode reduzir os custos logísticos e ainda melhorar a gestão do processamento da cadeia de suprimentos. (BALLOU, 2001).

Para redução de tempo, mão de obra e custos, as empresas implantam em seus sistemas tecnologias de informação para obter vantagens competitivas. Essas tecnologias envolvem conhecimentos das manifestações físicas que permite desenvolver técnicas capazes de transformar a matéria-prima em resultados. (CHIAVENATO, 2014, p96).

A referência no mercado é o Order Management Systems (OMS), ele é uma plataforma de software que permite executar e coordenar os pedidos em toda a rede da cadeia de suprimentos. Os aplicativos eliminam o processamento do pedido manual, abrangem desde a emissão de pedidos até o fechamento dos mesmos. A automação reduz a duração e a variância do tempo de processamento, facilitando a visibilidade de todo o segmento. (HILL, 2011)

As empresas necessitam trabalhar continuamente para que os impactos do ambiente sejam mínimos, e ao mesmo tempo exercer um poder de pressão sobre as variações do ambiente externo a empresa. Por este motivo a informação desempenha papel essencial para o funcionamento das organizações. A empresa que possuir informações compatíveis com as exigências desse ambiente, altamente competitivo, certamente, terá um instrumento decisivo para o seu sucesso. (BEUREN, 2000, p. 65)

### *3.2.1 Entrada de pedidos*

Esta atividade tem início a partir da coleta de informações necessárias sobre a futura aquisição de produtos ou serviços, e é finalizada com a requisição formal dos produtos a serem adquiridos. (BALLOU, 2005). A identificação da necessidade de aquisição pode ser provocada pela visita de um vendedor ou a leitura de um anúncio de jornal ou revista, tanto física como virtual.

A Entrada ocorre após o recebimento do pedido por parte do fornecedor. Geralmente essa etapa exige a transcrição dos dados no sistema de processamento de pedidos, nos casos em que o pedido é realizado via Internet esta etapa tende a ser automatizada, dispensando a transcrição dos dados. (FLEURY, 2000).

Nesta fase precisa verificar a exatidão das informações contidas no pedido, como descrição, quantidade e preços dos itens, preparar a documentação de pedidos em carteira ou de cancelamento quando necessária, verificar a situação de crédito do cliente, transcrever as informações do pedido a medida das necessidades e realizar o faturamento. Segundo Ballou (2005), estas tarefas são indispensáveis porque nem

sempre as informações estão na forma desejada para o processamento posterior.

A ferramenta EDI (Eletronic Data Interchange) é a tecnologia mais utilizada para automatizar a entrada de pedidos, ela está integrada ao OMS. O EDI usa um formato de dados estruturado e padronizado, possibilitando a transformação e o processamento de dados automatizado. O sistema filtra os pedidos e gera um protocolo de entrada de pedido, iniciando o Ciclo de Pedido. O EDI preserva a rapidez e conformidade na entrada de pedidos, por isso a vantagem de se utilizar essa tecnologia. (HILL, 2011).

### *3.2.2 Liberação*

Uma vez que os pedidos são recebidos, é essencial que os pedidos sejam filtrados, a função do OMS é barrar os pedidos que estão fora de especificação. As verificações nessa etapa são: os cadastros de clientes (nomes, códigos, endereços, etc.); condições comerciais (preços e formas de pagamento); condições de crédito (limites e regras de liberação); e requerimentos de serviço (prazo de entrega, pedido mínimo, condições de entrega, etc.). (HILL, 2011).

### *3.2.3 Promessa de Disponibilidade*

Após a liberação, os pedidos são passados para a etapa que verifica a disponibilidade de produto para atendimento. Aqui o OMS deve ser integrado com o sistema WMS (Warehouse Management System), que controla entradas, saídas e inventário de mercadoria nos armazéns e CDs. No caso de atendimento sob encomenda, a verificação de disponibilidade deve levar em consideração a fila de pedidos programados para entrar no estoque futuramente. A administração da fila de pedidos é a questão mais crítica para garantir consistência na data prometida de entrega. (HILL, 2011).

Nessa fase do processamento as prioridades definidas vão certamente influir na velocidade global da série ou na rapidez de despacho daqueles pedidos mais importantes (BALLOU, 2005). Fleury (2000), alerta que a falta de visão sistêmica para o estabelecimento de prioridades na alocação de estoques é um fator que tende a gerar variabilidades excessivas no tempo de ciclo do pedido.

Ballou (2005), indica algumas regras alternativas para priorização, como ordem de chegada; o primeiro a ser recebido, será o primeiro a ser processado; o pedido de menor tempo de processamento; os pedidos com ordem de prioridade especificada e os pedidos menores e menos complexos, seguindo essa ordem de prioridade consegue-se reduzir o tempo gasto no processamento. O módulo de promessa de disponibilidade é essencial para melhor administrar o nível de serviço ao cliente e alinhar decisões de atendimento com a política de estoque, produção ou compras.

### *3.2.4 Programação de Transportes*

Após o processamento dos pedidos, eles são transportados, ou seja, as mercadorias são preparadas para serem despachadas. Para tanto, o pedido deve ser integrado a sistemas conhecidos como TMS (Transportation Management Systems), onde será realizada a formação de carga e otimização de rotas, programação de carga e descarga nas origens e destinos, e escolha e agendamento com transportadoras. Isso envolve a unitização de cargas e emissão de documentação legal. (FLEURY, 2000). Unitizar a carga significa juntar vários volumes pequenos em um único maior, com intuito de facilitar a movimentação, armazenagem e transporte.

Os provedores de TMS se integrarem com tecnologias de rastreamento e monitoramento, que permite obter uma visibilidade de veículos, cargas e pedidos ao longo do ciclo de transporte, desde o carregamento na origem até a entrega no destino. Reduzir custos de transporte, melhorar nível de serviço e criar visibilidade de entregas são as principais vantagens de implantar um TMS integrado ao OMS de uma empresa. (HILL, 2011).

### *3.2.5 Expedição*

Programado o transporte, é necessário preparar a mercadoria para embarque. A integração do OMS com os sistemas de WMS (Warehouse Management System), cujas funcionalidades são de separação, conferência e carregamento. Os WMS são sistemas que têm aproveitado o desenvolvimento de outras tecnologias, como código de barras e radiofrequência (RFID). Estas tecnologias permitem capturar dados da movimentação física de produtos, desde o recebimento até a expedição, passando pelo armazenamento. (HILL, 2011).

### *3.2.6 Controle de Entregas*

O relatório de situação do pedido é a atividade final do processamento, seu objetivo é manter o cliente informado sobre quaisquer atrasos no decorrer do processamento ou na entrega do pedido. Esta atividade de acompanhamento não afeta o tempo total do processamento do pedido. Esse relatório permite acompanhar e localizar o pedido ao longo de todo o seu ciclo e comunicar ao cliente a localização exata do pedido no ciclo com previsão para a entrega. (BALLOU, 2005).

O ciclo se completa com a entrega da mercadoria para o cliente e o seu pagamento, nesta etapa pode haver a impossibilidade de entrega da carga para o destinatário por questões como inexistência do endereço, erros de endereçamento, divergências na nota fiscal ou no conhecimento, ausência do responsável pelo recebimento da mercadoria e estabelecimento fechado, são algumas das causas que impedem a entrega da mercadoria e traz aumento do ciclo do pedido. (BALLOU, 1993)

Sistemas de análise e geração de relatórios têm sido desenvolvidos e integrados



aos OMS para aproveitar a base de dados formada pelas transações com as entregas. Estes sistemas permitem que fornecedores gerem indicadores de desempenho para promover melhoria contínua no Ciclo de Pedido. (HILL, 2011).

### **3.3 Alternativas viáveis para entrada e processamento de pedidos**

#### *3.3.1 Sistema manual*

Utilizando o sistema manual a transmissão das informações do pedido acontece por meio do correio e usa o processamento manual. As vantagens da sua implantação é o baixo custo inicial e de maior adaptação, sua indicação são para organizações que processam poucos pedidos. No processo, os vendedores coletam os pedidos e enviam as ordens para matriz, que os transcreve para um formulário. Os gerentes de vendas reveem os pedidos e os repassam para o administrativo que os enviam ao departamento de Contabilidade para exame de crédito. Então, o Departamento de Processamento de Dados é acionado, ele prepara uma fila com as informações do pedido essa é usada para transmissão que permite o monitoramento. Nesse mesmo processo é preparado uma confirmação de ordem para o cliente. (BALLOU, 2008, p269-271)

#### *3.3.2 Sistema automatizado*

A automação dos sistemas padroniza o processamento de pedidos tornando-o mais ágil e facilitando a detecção de falhas e as possíveis correções. A tecnologia da informação é uma união de métodos e ferramentas mecanizadas, que garantem a qualidade e pontualidade das informações dentro das organizações. (FOINA, 2001, p.31). Entende-se que com a automação do processamento de pedidos é possível garantir a qualidade e agilidade da tomada de decisão baseada em informações.

Com a implantação de sistemas citados a cima, fica para o ser humano apenas iniciar a venda e monitorar o processamento. Tais sistemas são viáveis quando o volume de vendas e produtos são maiores, o que torna o trabalho rotineiro, aumentando assim o custo com mão-de-obra em um sistema manual. Entretanto, os sistemas automatizados são livres de risco e completamente computadorizado, caso haja falha, ele já para instantaneamente. (BALLOU, 2008, p272)

### **3.4 Gargalos na entrada e processamento de pedidos**

A entrada e o processamento de pedidos são fatores-chaves no tempo total do ciclo de pedido, podendo tomar mais 50% desse tempo. Diferente das operações do fluxo de material, esse processo pode ser realizado quase instantaneamente por transmissão eletrônica. Porém, há gargalos no processamento, como uma pane no sistema podem causar impactos negativos, atrasando o ciclo de pedidos. (BALLOU, 2008, p263)

De acordo com Kobayashi (2000), o tempo entre o pedido e a entrega é

fundamental para definição do nível de qualidade do serviço prestado. Se o tempo é longo, conseqüentemente o cliente não ficará satisfeito.

Acidentes que acontecem durante o processamento de pedidos geram gargalos e invisibilidade do estoque real. Ballou (2001) e Lambert (1999) afirmam que as compras especulativas, impõem gargalos de disponibilidade conforme às questões de obsolescência e segurança. Estas questões significam perdas no desempenho das atividades logísticas e custos logísticos indevidos.

Bowersox e Closs (2001) também concordam que o atendimento do pedido deve ser completo em todos aspectos, incluindo o faturamento sem erros. Já que as vezes o pessoal que trata do processamento de pedidos também é responsável pelo faturamento das ordens.

Seguindo a linha de agilidade, o tempo do pedido permite obter vantagens para os clientes, mantendo menos estoque, economizando espaço e tendo uma gestão mais simples e eficiente. Por isso a importância das modificações no processo de gerenciamento de pedidos, buscando por uma redução no ciclo do pedido e dos custos. (KOBAYASHI, 2000).

#### **4 | CONCLUSÃO**

Com base na revisão bibliográfica, verificou-se como ocorre a entrada e processamento de pedidos, desde a comunicação de vendas a organização até a chegada no cliente final. Notamos a importância de implantar da tecnologia de informação nas atividades de processamento de pedidos. As afirmações demonstram que para garantir a confiabilidade dos fluxos de materiais e de informações, a logística deve ser auxiliada pelas ferramentas automatizadas.

Esses sistemas apresentam-se como geradores de um diferencial competitivo e melhoria da eficácia dentro dos processos logísticos, uma vez que torna a informação disponível num intervalo de tempo bastante curto possibilitando respostas rápidas e auxiliando a tomada de decisão. Além de minimizar erros humanos e rotineiros no processamento manual

O ganho efetivo de tempo e qualidade dos processos de montagem de pedidos são fundamentais neste contexto, uma vez que a redução de custos e prazos de atendimento podem proporcionar ganhos efetivos para o cliente e para a empresa. Por fim percebe-se que a entrada e processamento de pedidos são atividades que ligam os clientes a organização e são essenciais para a sobrevivência das empresas no mercado, e que se gerenciadas corretamente permite redução de custos através da otimização de processos, quanto para os clientes, com a melhoria no nível de serviço oferecido.

## REFERÊNCIAS

- BALLOU, R. H. **Logística Empresarial – Transportes, Administração de Materiais e Distribuição Física**. São Paulo: Atlas, 1993.
- \_\_\_\_\_. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos: Planejamento, organização e logística empresarial**. 4. ed. Tradução de Elias Pereira. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- \_\_\_\_\_. **Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial**. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- \_\_\_\_\_. **Logística Empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física. Tradução Hugo T. Y. Yoshizaki**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BEUREN, I. M. **Gerenciamento da Informação: Um recurso Estratégico no processo de gestão empresarial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- BOWERSOX, D.; CLOSS, D. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2001.
- CHIAVENATO, I. **Gestão da produção: uma abordagem introdutória**. 3. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- \_\_\_\_\_. **Planejamento e controle da produção**. 2. ed. Barueri, SP: Manole, 2008.
- DIAS, M. A. P. **Administração de materiais: uma abordagem logística**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1993.
- FLEURY, P. F. **Logística empresarial: a perspectiva brasileira**. São Paulo: Atlas, 2000.
- FOINA, P. R. **Tecnologia de Informação: Planejamento e Gestão**. São Paulo: Atlas, 2001.
- HILL, A (2011). **Aplicações da tecnologia da informação ao longo do Ciclo de Pedido**. Disponível em: <https://www.tecnologistica.com.br/portal/artigos/54403/aplicacoes-da-tecnologia-da-informacao-ao-longo-do-ciclo-de-pedido/>. Acesso em 7 de novembro de 2019.
- KOBAYASHI, S. **Renovação da Logística: como definir estratégias de distribuição física global**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- LAMBERT, D.M.; STOCK, J.R.; VANTINE, J. G. **Administração Estratégica da Logística**. São Paulo: Brasilgraphics, 1999.
- NOVAES, A. G. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Produção: estratégia operação e avaliação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2001.
- POZO, H. **Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- TAYLOR, D. A. **Logística na Cadeia de Suprimentos**. São Paulo: Atlas, 2005.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Accountability 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 212, 215, 216, 217, 220, 221, 222, 223, 224

Administração Pública Brasileira 147, 200, 202, 209, 220, 224

Adoecimento 172, 180, 182, 184, 186

Ajustamento funcional 172, 177, 178, 179, 180, 182, 183, 184, 186

Análise bibliométrica 75, 76, 81, 82, 88, 92, 93

Auditoria 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 25, 26, 28, 29, 200, 202, 205, 206, 209, 212, 213, 214, 216, 217, 218, 220, 221, 222

Auditoria Geral do Estado do Rio de Janeiro (AGE/RJ) 200, 201, 202, 210, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 221, 222, 257

### C

Cadeia de suprimentos 51, 56, 73, 75, 76, 77, 94, 95, 96

Cana-de-açúcar 75, 80, 82, 83, 84, 85, 86, 94, 96

Clientes 28, 32, 37, 38, 47, 49, 50, 52, 55, 58, 59, 60, 64, 67, 69, 77, 78, 79, 83, 84, 85, 93, 105, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 125, 135, 136

Competências gerenciais 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158

Competitividade 57, 58, 62, 67, 69, 175, 245

Conflitos de Agência 14, 15, 17, 19, 21, 23, 25, 26

Conselho de Administração 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 26, 27

Controle 14, 17, 18, 20, 21, 22, 23, 29, 47, 49, 50, 53, 56, 66, 69, 73, 76, 123, 135, 193, 194, 195, 196, 197, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 211, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 221, 222, 223, 224, 225, 228, 236, 254

### D

Discentes 159, 161, 164, 165, 166, 167, 168

### E

Empreendedorismo 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 134, 136, 141, 142, 143, 144, 145, 147, 159, 160, 161, 162, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171

Empresa Familiar 15, 23, 24, 26, 27, 28

Entrada de pedidos 48, 49, 51, 52

Escola 75, 94, 144, 172, 173, 174, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 187, 189, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 224, 225, 226, 227, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241

Escola Manguinhos 225, 226, 227, 234, 235, 236, 237, 239, 240, 241

### F

Formalização 24, 121, 122, 128, 129, 139, 140, 142, 143

Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) 225, 226, 227, 232, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242

## G

Gerenciamento 55, 56, 60, 65, 73, 78, 87, 94, 102, 137, 138, 141, 187, 192, 197, 254

Gestão de Pessoas 147, 154, 156, 243, 244, 246, 254, 255

Gestão Pública 147, 150, 153, 154, 204, 206, 215, 221, 224, 242, 243, 244, 245, 246, 254, 255

Governança 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 44, 75, 76, 78, 79, 80, 82, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 205, 224, 243, 244, 254

Governança Corporativa 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29

## I

Indústria fonográfica 98, 99, 100, 108

Informalidade 121, 122, 128, 129, 138, 140, 141, 142, 143

Inovações disruptivas 98, 100, 103, 105

Intenções empreendedoras 159, 160, 161, 166, 168

Inveja 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199

Investimento 16, 18, 19, 21, 25, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 45, 51, 61, 114, 124, 130, 246, 253

## K

Kaizen 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74

## L

Logística 21, 47, 48, 49, 50, 55, 56, 57, 58, 59, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 82, 84, 94, 97

## M

Marketing Digital 110, 111, 112, 113, 114, 115, 117, 119, 120

MEGP 243, 244, 245

Mídia Social 110, 114, 116, 118

Modelo dos Múltiplos Fluxos 225, 226, 227, 240, 241

Motivação 7, 12, 62, 70, 107, 121, 127, 130, 136, 162, 196, 199, 248, 251, 253

## O

Opções 30, 31, 32, 35, 36, 42, 43, 45, 131, 168, 169, 248

Organizações educacionais 146

## P

Perfil de consumidor 98, 102

Políticas Públicas 125, 163, 182, 185, 186, 224, 225, 226, 227, 228, 231, 233, 234, 237, 238, 240, 241, 242

Práticas 21, 22, 26, 27, 58, 61, 71, 87, 96, 112, 113, 124, 144, 150, 152, 153, 154, 155, 187, 189, 192, 194, 195, 196, 197, 208, 231, 232, 237, 242, 243, 247, 253, 254

Processamento de pedidos 47, 48, 49, 50, 51, 54, 55

Projeto 30, 31, 32, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 56, 66, 67, 68, 73, 131, 135, 167, 225, 226, 227, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 254

Projeto Teias 225, 226, 227, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241

## R

Revisão sistemática 75, 76, 81, 87, 97

Risco 4, 15, 16, 17, 18, 22, 30, 31, 33, 34, 35, 37, 40, 44, 45, 54, 58, 124, 172, 184

## S

Serviços de streaming musical 98

Setor público 27, 146, 147, 152, 153, 155, 156, 165, 205, 222, 245

## T

Tecnologia de informação 21, 48, 49, 54, 55, 56, 147, 152

Trabalho docente 172, 184

Transparência 16, 24, 200, 202, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 211, 213, 216, 217, 219, 220, 221, 222, 224

## U

Usina sucroenergética 75, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 92, 93

## V

Viabilidade 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 43, 143

 **Atena**  
Editora

**2 0 2 0**