



Maria Izabel Machado
(Organizadora)

Diálogo Conceitual e Metodológico das Ciências Sociais Aplicadas com outras Áreas do Conhecimento 2



Maria Izabel Machado
(Organizadora)

Diálogo Conceitual e Metodológico das Ciências Sociais Aplicadas com outras Áreas do Conhecimento 2

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: Geraldo Alves

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

Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

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

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

Prof. Dr. Luis Ricardo Fernando da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros

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

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. Fernando José Guedes da Silva Júnior – Universidade Federal do Piauí
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
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
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
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 Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
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
Profª Drª Luciana do Nascimento Mendes – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Marcelo Marques – Universidade Estadual de Maringá
Prof^a Dr^a Neiva Maria de Almeida – Universidade Federal da Paraíba
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
Prof. Me. Adalto Moreira Braz – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof^a Dr^a Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof^a Dr^a Andrezza Miguel da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof^a Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Prof^a Ma. Carolina Shimomura Nanya – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Ma. Cláudia de Araújo Marques – Faculdade de Música do Espírito Santo
Prof^a Dr^a Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof^a Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Euvaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Prof^a Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Dr. Fabiano Lemos Pereira – Prefeitura Municipal de Macaé
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof^a Dr^a Germana Ponce de Leon Ramírez – Centro Universitário Adventista de São Paulo
Prof. Me. Gevair Campos – Instituto Mineiro de Agropecuária
Prof. Dr. Guilherme Renato Gomes – Universidade Norte do Paraná
Prof. Me. Gustavo Krahl – Universidade do Oeste de Santa Catarina
Prof. Me. Helton Rangel Coutinho Junior – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro
Prof. Me. Heriberto Silva Nunes Bezerra – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof^a Ma. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco
Prof^a Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Prof^a Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Prof^a Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Me. Lucio Marques Vieira Souza – Secretaria de Estado da Educação, do Esporte e da Cultura de Sergipe
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Prof. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Prof. Dr. Marcelo Máximo Purificação – Fundação Integrada Municipal de Ensino Superior
Prof. Me. Marcos Aurelio Alves e Silva – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo

Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
D536	<p>Diálogo conceitual e metodológico das ciências sociais aplicadas com outras áreas do conhecimento 2 [recurso eletrônico] / Organizadora Maria Izabel Machado. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-86002-96-6 DOI 10.22533/at.ed.966201504</p> <p>1. Abordagem interdisciplinar do conhecimento. 2. Ciências sociais – Pesquisa – Brasil. I. Machado, Maria Izabel. CDD 302.072</p>
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A obra *Diálogo Conceitual e Metodológico das Ciências Sociais Aplicadas com outras Áreas do Conhecimento* nos convida a refletir sobre um conjunto de fenômenos contemporâneos em diálogo com múltiplos saberes e perspectivas, razão pela qual os capítulos que seguem estão organizados por afinidade temática e/ou metodológica.

Do uso de softwares para inclusão, passando pelo design de cidades e ambientes, o que se destaca nos dois volumes aqui apresentados são as imbricações entre áreas de conhecimento com vistas a tornar a vida viável.

Diversos em suas metodologias e métricas áreas como economia, administração, arquitetura, geografia, biblioteconomia, entre outras, confluem na preocupação com necessidade de compreender o mundo, superar seus desafios e propor caminhos que apontem para a o uso sustentável do solo, o direito à cidade, o acesso ao conhecimento.

Boa leitura.

Maria Izabel Machado

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A PROTEÇÃO SOCIAL BÁSICA: A GESTÃO EM REDE NA PARTICULARIDADE DE JOÃO PESSOA	
Maria De Fátima Leite Gomes Luciana Alves Yaggo Leite Agra Laryssa Lorranny Melo De Andrade	
DOI 10.22533/at.ed.9662015041	
CAPÍTULO 2	12
COMPARAÇÃO DE PREÇOS DA CESTA BÁSICA DE MAIO A SETEMBRO DOS ANOS DE 2017 E 2018 EM ERECHIM	
Indaiá Tainara Tamagno Carlos Frederico de Oliveira Cunha	
DOI 10.22533/at.ed.9662015042	
CAPÍTULO 3	22
AVALIAÇÃO DE IMPACTOS SOCIOECONÔMICOS DAS INTERVENÇÕES DE MOBILIDADE URBANA AO LONGO DO CÓRREGO ÁGUAS ESPRAIADAS – SP	
Vladimir Fernandes Maciel Mônica Yukie Kuwahara Ana Claudia Polato e Fava	
DOI 10.22533/at.ed.9662015043	
CAPÍTULO 4	40
CONSEQUÊNCIAS SOCIOECONÔMICAS DO INTERVENCIONISMO	
Bruno Pacheco Heringer Elton Duarte Batalha	
DOI 10.22533/at.ed.9662015044	
CAPÍTULO 5	55
CAPACIDADE ABSORTIVA COMO FONTE DE VANTAGEM COMPETITIVA: ESTUDO EXPLORATÓRIO COM LAVANDERIAS DOMÉSTICAS EM SÃO PAULO	
Luiz Silva dos Santos Danilo Augusto de Souza Machado	
DOI 10.22533/at.ed.9662015045	
CAPÍTULO 6	67
AS CONTRIBUIÇÕES DA CONSTRUÇÃO CIVIL PARA UM DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: TÉCNICAS, MATERIAIS E PROPOSTAS DE HABITAÇÃO SOCIAL SUSTENTÁVEL NO BRASIL	
Ana Helena A Dreissig	
DOI 10.22533/at.ed.9662015046	

CAPÍTULO 7	82
A INICIATIVA CIDADES EMERGENTES E SUSTENTÁVEIS E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL: UMA ANÁLISE SOBRE AS RELAÇÕES CONCEITUAL, METODOLÓGICA E INSTITUCIONAL	
Allison Haley dos Santos David Barbalho Pereira Laura Maria Silveira da Fonseca	
DOI 10.22533/at.ed.9662015047	
CAPÍTULO 8	105
ECOSSISTEMA EMPREENDEDOR: UM ESTUDO INVESTIGATIVO DAS STARTUPS EM RONDONÓPOLIS – MT	
Ramon Luiz Arenhardt Carlos Marcelo Faustino da Silva Sofia Ines Niveiros Josemar Ribeiro de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.9662015048	
CAPÍTULO 9	126
GRUPOS SOCIAIS E SABERES AMBIENTAIS COEXISTENTES EM SINOP, MATO GROSSO: UM ESTUDO EM CONSTRUÇÃO	
Caroline Mari de Oliveira Galina	
DOI 10.22533/at.ed.9662015049	
CAPÍTULO 10	133
UM OBSERVATÓRIO LATINO-AMERICANO DA INDÚSTRIA 4.0	
Sérgio Roberto Knorr Velho Sanderson César Macêdo Barbalho	
DOI 10.22533/at.ed.96620150410	
CAPÍTULO 11	147
EIXO TEMÁTICO 2: TECNOLOGIAS TRADICIONAIS SABERES CONSTRUTIVOS DA AMAZÔNIA: MUDANÇAS DE PARADIGMA NO ESPAÇO URBANO DE MACAPÁ	
Ana Carolina Macêdo Cardoso	
DOI 10.22533/at.ed.96620150411	
CAPÍTULO 12	157
PLANEJAMENTO AMBIENTAL REGIONAL: UTILIZAÇÃO DA MATRIZ FOFA COMO FERRAMENTA DE APOIO A DECISÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL	
Vania Elisabete Schneider Taison Anderson Bortolin Sofia Helena Zanella Carra Denise Peresin Geise Macedo dos Santos Bianca Breda Gisele Cemin	
DOI 10.22533/at.ed.96620150412	

CAPÍTULO 13	168
PERCURSOS RIZOMÁTICOS: O PATRIMÔNIO DAS FAVELAS CARIOCAS	
Teresa Hersen	
DOI 10.22533/at.ed.96620150413	
CAPÍTULO 14	181
HABITAÇÃO SOCIAL E VAZIOS URBANOS: A REABILITAÇÃO DE ESPAÇOS URBANOS ABANDONADOS COMO MEIO DE CONTRIBUIÇÃO NO DIREITO À CIDADE	
Marina Ribeiro de Freitas	
DOI 10.22533/at.ed.96620150414	
CAPÍTULO 15	194
NOVAS FORMAS DE MORADIAS E A RESSIGNIFICAÇÃO DO HABITAR	
Luiza Moraes Cosso	
Flávia Jacqueline Miranda Fonseca	
Maria Lúcia Machado de Oliveira	
DOI 10.22533/at.ed.96620150415	
CAPÍTULO 16	209
NÍVEL DE MATURIDADE DA INTELIGÊNCIA COMPETITIVA: UM ESTUDO NAS EMPRESAS AGROPECUÁRIAS DE RONDONÓPOLIS QUE POSSUEM CONTROLADORIA	
Percival Queiroz	
Josemar Ribeiro de Oliveira	
Sofia Inês Niveiros	
DOI 10.22533/at.ed.96620150416	
CAPÍTULO 17	226
MODELO DE CAPACITAÇÃO BASEADO EM EVIDÊNCIAS DE CUIDADOS COM IDOSOS FRAGILIZADOS OU EM RISCO DE FRAGILIDADE	
Bruno Leonardo Soares Nery	
Adriana Haack de Arruda Dutra	
DOI 10.22533/at.ed.96620150417	
CAPÍTULO 18	238
MEMÓRIA, ACESSIBILIDADE E PERTENCIMENTO: UMA ANÁLISE DO 'BECO DO TELÉGRAFO' EM CAMPINA GRANDE - PB	
Aida Paula Pontes de Aquino	
Francisco Allyson Barbosa Silva	
Natália Yanna Figueiredo da Cruz	
Gabriel Higor Silva de Lima	
Francisco Eros Costa da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.96620150418	
CAPÍTULO 19	255
ESTUDO EM CFD PARA A MAQUETE DO CAMPUS: EXPERIÊNCIA EM UM INSTITUTO FEDERAL	
Gilda Lucia Bakker Batista de Menezes	
Jennifer Jayanne Araujo de Lima Aragão	

João Augusto Jacinto Barros
João Augusto dos Santos Ferreira
Gabriella Silva do Nascimento

DOI 10.22533/at.ed.96620150419

CAPÍTULO 20 266

*CITY BRANDING: UMA MARCA PARA A CIDADE DE PIRACICABA-SP QUE A
REPRESENTE ATRAVÉS DA VISÃO DO SEU POVO, DA SUA CULTURA E DA SUA
HISTÓRIA*

Kleiton Web Rodrigues Viana

DOI 10.22533/at.ed.96620150420

CAPÍTULO 21 284

*AÇÃO ANTI-INFLAMATÓRIA E ANTIOXIDANTE DO ÔMEGA-3 EM MODELO
EXPERIMENTAL DE INSUFICIÊNCIA HEPÁTICA AGUDA GRAVE EM RATOS
WISTAR*

Patricia do Amaral Vasconcellos

Michely Lopes Nunes

Marilene Porawski

Vanessa Trindade Bortoluzzi

DOI 10.22533/at.ed.96620150421

SOBRE A ORGANIZADORA..... 307

ÍNDICE REMISSIVO 308

CAPACIDADE ABSORTIVA COMO FONTE DE VANTAGEM COMPETITIVA: ESTUDO EXPLORATÓRIO COM LAVANDERIAS DOMÉSTICAS EM SÃO PAULO

Data de aceite: 01/04/2020

Luiz Silva dos Santos

Uninove - Universidade Nove De Julho

Luizsilvadossantos@Uol.com.br

Danilo Augusto de Souza Machado

Uninove - Universidade Nove De Julho

Danilo.augusto2005@Gmail.com

* "O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

RESUMO: O mercado de PMES no Brasil tem grande relevância econômica expressiva responsabilidade no desenvolvimento econômico, aproximadamente seis milhões PMES, desse total segundo o IBGE corresponde a 97% de todas as empresas existentes no país, empregam 52% de todos os trabalhadores urbanos do país gerando 13 milhões de empregos com carteira assinada. Nessa seara o setor de lavanderias domésticas vem se mostrando resiliente com a concorrência e a alta competitividade instalada nesse setor. Essas empresas em sua maioria com controle e gestão familiar, as pequenas e médias lavanderias domésticas estão se mostrando consolidada devido a práticas gerenciais, muitas das vezes desconhecidas por seus proprietários, geram valor aos seus clientes,

atenada a novas tendências e identificar novas demandas de serviços, aumentar produtividade é realidade e fonte de vantagem competitiva para estas empresas para sobreviver a um mercado voraz e concorrido, esse trabalho tem como objetivo de caráter qualitativo e exploratório, tratar de um estudo de caso de duas lavanderias domésticas. Como resultado pretende-se analisar a existência de relação entre capacidade absorptiva e vantagem competitiva nesse setor de negócios.

PALAVRAS-CHAVE: Capacidade Absortiva, Vantagem Competitiva, Lavanderias Domésticas

ABSTRACT: The PMES market in Brazil has a significant economic relevance in economic development, approximately six million PMES, of that total according to the IBGE corresponds to 97% of all existing companies in the country, employ 52% of all urban workers in the country generating 13 million Of jobs with a formal contract. In this area, the domestic laundry sector has been resilient to the competition and the high competitiveness installed in this sector, these companies mostly with control and family management, small and medium domestic laundries are proving consolidated due to managerial practices, many of them Sometimes unknown by their owners, generate value to their customers, attuned to new trends and identify new service demands, increase productivity is

reality and source of competitive advantage for these companies to survive a voracious and crowded market, this work aims to Qualitative and exploratory, to deal with a case study of four domestic laundries. As a result, we intend to analyze the existence of a relationship between absorptive capacity and competitive advantage in this business sector.

KEYWORDS: Absorptive Capacity, Competitive Advantage, Home Laundries

1 | INTRODUÇÃO

O conceito de capacidade de absorção (*Absorptive Capacity* - ACAP) está associado a procura por parte das organizações de novos conhecimentos em ambientes externos e a capacidade com a qual irão transformar, internalizar e aplicar aos produtos e serviços negociados pela empresa (COHEN; LEVINTHAL, 1990). Neste sentido a capacidade de absorção se apresenta com a finalidade de agregar valor aos seus clientes e conduzir a uma vantagem competitiva em relação aos seus concorrentes, gerando inovação interna com a aquisição dos conhecimentos adquiridos (ZAHRA; GEORGE, 2002). As mudanças constantes nos ambientes organizacionais e a dinâmica que envolve os negócios aos quais as empresas estão inseridas provocam uma interação entre a capacidade absorptiva e os processos de inovação aos quais as organizações devem estar atentas para melhorar o desempenho da organização (TAVANI; SHARIFI; ISMAIL, 2014).

Zahra e George (2002) acrescentam que uma organização com a capacidade absorptiva bem estabelecida e em constante desenvolvimento, tem condições dentro de um processo dinâmico de ajustar seus conhecimentos sempre com um menor custo que seus concorrente. Neste sentido a capacidade absorptiva, passa a ser um processo rotineiro dentro da organização quando adquire, absorve e utiliza os conhecimentos para agregar valor aos clientes e obter ganhos financeiros (ZAHRA; GEORGE, 2002). Assim para sustentar e manter a vantagem competitiva através da capacidade absorptiva, este processo depende do alcance da inovação, demandando investimento de forma constante com o intuito de manter-se distante da tendência de homogeneização das organizações (DIMAGGIO; POWELL, 1983).

A capacidade absorptiva dá à organização a possibilidade de refinar, ampliar e alavancar as competências existentes ou criar novas, incorporando o conhecimento adquirido e transformado em suas operações, permitindo assim que a organização responda melhor às mudanças estratégicas. Essa visão sugere que a capacidade absorptiva é dependente de processos de aprendizagem específicos (SUN; ANDERSON, 2010). Neste sentido, três questões são consideradas: primeiro, a capacidade absorptiva é incorporada nos sistemas, processos e estruturas da organização; em segundo lugar, a capacidade absorptiva envolve níveis de aprendizagem. e terceiro,

existem condutores internos que influenciam a capacidade absorptiva à medida que o novo conhecimento percorre os níveis de aprendizagem. Embora a segunda e terceira considerações tenham sido reconhecidas pelos estudiosos, estes ainda não elaboraram suficientemente os níveis de aprendizagem e os condutores internos, e os estudos subseqüentes da capacidade absorptiva ignoraram largamente estas questões (SUN; ANDERSON, 2010).

Este estudo possui uma abordagem qualitativa para investigar a capacidade absorptiva e seus fatores complementares no processo de inovação de quatro empresas de pequeno porte, atreladas ao ramo de negócios de lavanderias com características domésticas. Assim, com esta pesquisa pretende se responder à seguinte questão: como as lavanderias de pequeno porte absorvem conhecimento em seus esforços para inovar? Assim o objetivo geral é analisar a capacidade de absorção de conhecimento em lavanderias de pequeno porte para inovar em produtos e serviços.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Capacidade absorptiva

Cohen e Levinthal (1990) conceituaram capacidade absorptiva como sendo a forma pela qual as organizações se utilizam de suas habilidades para reconhecerem e valorizarem as informações externas a organização, para se apropriarem e aplicarem em seus negócios com finalidades comerciais, assim os autores propõem um modelo, conforme a figura 1 mostra, com três dimensões: reconhecimento do valor de uma informação; a assimilação desse conhecimento pela empresa; e a aplicação desse conhecimento para gerar inovações. Segundo os autores, a capacidade de absorver uma nova informação dependerá do nível de conhecimento prévio, relacionado às habilidades básicas e às experiências de aprendizado, bem como ao reconhecimento do valor de uma nova informação, conforme a Figura 1.

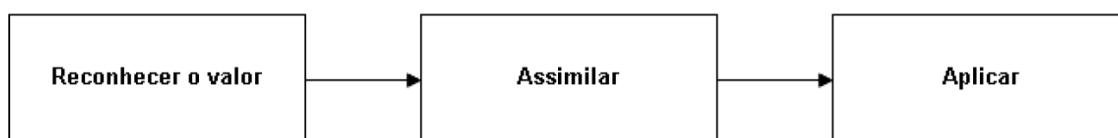


Figura 1: Modelo de capacidade absorptiva Cohen & Levinthal (1990)

Entretanto Zahra e George (2002) entendem que a definição de capacidade absorptiva está ligada a um conjunto de processos e rotinas organizacionais pelos quais as organizações passam a buscar para: adquirir, assimilar, transformar e explorar, os novos conhecimentos disponíveis com o intuito de produzir em uma capacidade organizacional dinâmica. Neste sentido, a capacidade absorptiva se apresentaria de

duas formas distintas: a primeira diz respeito ao potencial que a assimilação e a apropriação dos novos conhecimentos trazem como benefício para a organização e a segunda é habilidade de exploração e transformação desses novos conhecimentos em uma forma de ganhos financeiros.

Zahra e George (2002) propõem um conjunto de rotinas e processos organizacionais com quatro dimensões distintas aquisição, assimilação, transformação e exploração, os autores conectam ao conceito de capacidades dinâmicas onde os recursos de base da empresa são originários de vantagens competitivas., conforme figura 2 a seguir:

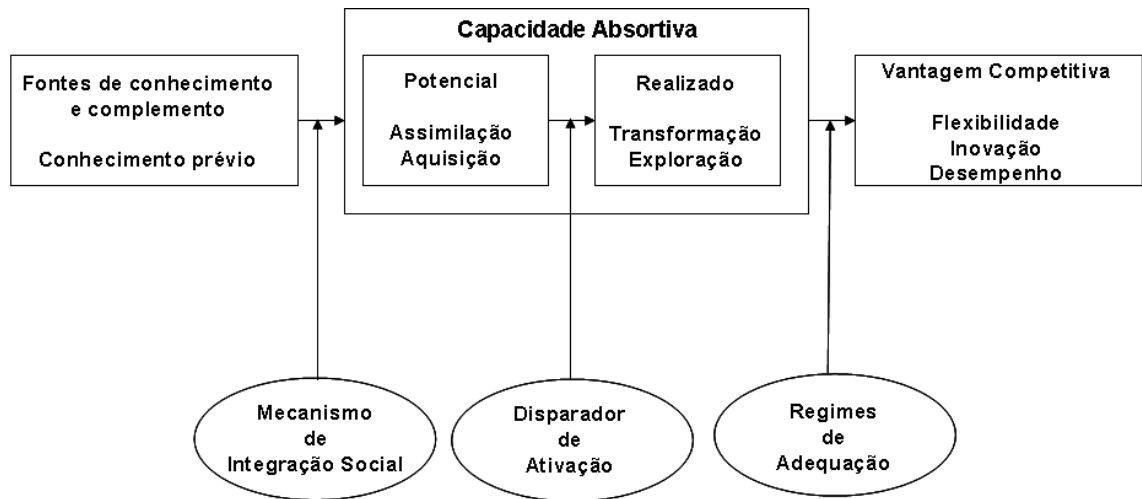


Figura 2: Modelo de capacidade absorptiva

Fonte: Zahra, S. A., & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, reconceptualization, and extension. *Academy of management review*, 27(2), 185-203.

O conceito de capacidade absorptiva é definido como a forma que a organização consegue assimilar e reconhecer o valor de novas informações e posteriormente aplicar em suas operações com intuito de gerar negócios. A grande premissa está no fato que a organização precisa de conhecimento existente acumulada para conseguir aumentar sua capacidade absorver e utilizar novos conhecimentos, ou seja, aprender é acumulativo e o desempenho de aprendizagem é maior quando o objeto da aprendizagem está relacionado com o que já é conhecido Cohen e Levinthal (1990), Zahra e George (2002), Jansen, Van den Bosch e Volberda (2005), Lane, Koka e Pathak (2006). Na prática os autores demonstram que aprender um terceiro idioma é mais fácil do que aprender um segundo, pois quanto maior é o conhecimento já internalizado melhor é para adquirir novos. Cohen e Levinthal (1990) explicam que para gerar inovações são necessários .

A capacidade absorptiva é vista como a capacidade da empresa de entender e usar o conhecimento externo se torna vital para manter seu espaço em um mercado dinâmico e competitivo. Cohen e Levinthal (1990) salientam o aspecto de evidenciar o indivíduo como o protagonista ou seja o agente do desenvolvimento das capacidades e aprendizado dentre da organização, os autores ressaltam duas

variáveis que influenciam a capacidade absorptiva dentro das organizações os canais de comunicação externos e o conhecimento existente e o que pode ser adquirido, o aprendizado ao adquirido pelo *know how* e o aperfeiçoamento da tecnologia e o ganho em produtividade, favorece o aumento seu espaço assim colocando á empresa na frente do seus concorrentes, outro aspecto relevante é o fato da empresa esconder ou proteger o conhecimento da organização para não deixá-los expostos (P&D).

Entretanto Eisenhardt e Martin (2000), ressalta que as capacidades dinâmicas são processos específicos e identificáveis, pois visa o entendimento de como os conceitos são desenvolvidos como remodelam os recursos organizacionais e geram vantagem competitiva, sendo este o verdadeiro diferencial da organização.

Todorova e Durisin (2007) sugerem um refinamento do constructo capacidade absorptiva retomando a definição de Cohen e Levinthal (1990). Portanto, capacidade absorptiva é definida como a habilidade em reconhecer o valor de informações e conhecimentos novos, assimilá-los ou transformá-los e explorá-los a fim de obter vantagem competitiva, flexibilidade, inovação e desempenho.

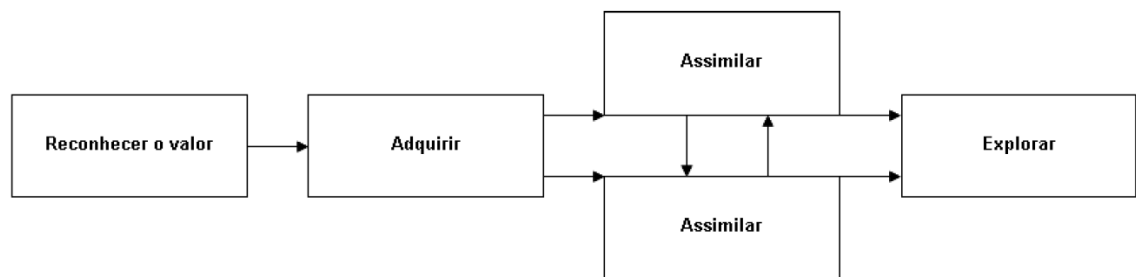


Figura 3: Modelo de capacidade absorptiva segundo Todorova e Durisin (2007)

Para Camisón e Forés (2010), o conceito de capacidade absorptiva tem uma certa similaridade e semelhança a Zahra e George (2002). Eles a definem como uma capacidade sistemática e dinâmica dividida em dois subconjuntos, potencial e realizada com quatro dimensões que são: adquirir - capacidade da empresa de identificar e adquirir conhecimento externo para utilizar em suas operações; assimilar - empresa compreende e interpreta o novo conhecimento adquirido utilizando-se de estruturas cognitivas internas a empresa que possui; transformar - o conhecimento é moldado as estruturas cognitivas individuais da organização; explorar - as organizações melhoram suas capacidades com base no conhecimento adquirido, para aplicá-los em seus processos com foco em inovação, para obtenção de ganhos financeiros com serviços ou novos produtos (ZAHRA; GEORGE, 2002).

Já para Meirelles e Camargo (2014) traz outras contribuições, pois os autores propõe um modelo em que os elementos determinantes da existência de capacidades dinâmicas incluem o conjunto de comportamentos, habilidades, rotinas, processos e mecanismos de aprendizagem e governança do conhecimento, voltados para a mudança e a inovação, sendo desenvolvidos ao longo da trajetória organizacional, num processo cumulativo somando o conhecimento e aprendizagem, logo os autores

procuram responder, o que é uma capacidade dinâmica? Quais são seus elementos componentes? Como a firma desenvolve capacidades dinâmicas?

Este artigo se divide em duas óticas: na primeira como um conjunto de comportamentos, habilidades e capacidades organizacionais quando combinadas, criam capacidades dinâmicas na organização e a segunda salienta que capacidades dinâmicas são processos e rotinas que as organizações devem usar para poderem se adaptar e manter vantagens competitivas, capacidades dinâmicas fazendo uso de três elementos componentes: comportamentos e habilidades, rotinas e processos, mecanismos de aprendizagem e governança do conhecimento.

2.2 Setor de lavanderia doméstica

O Brasil conta, hoje, com 9.500 lavanderias, sendo 7.400 do segmento doméstico que atende ao consumidor final, aproximadamente 6.000 sendo 4.900 domésticas e 1.100 industriais – estão localizadas no Estado de São Paulo, segundo o associação nacional das empresas de lavanderias mostram que 80% são pequenas empresas e 90% tem até 10 funcionários. Conforme o SEBRAE (2014), as micros e pequenas empresas (MPEs) estão classificadas, de acordo com seus níveis de faturamento mensal e número de funcionários. Estima-se que gerem em torno de 58.000 empregos diretos. Vários fatores têm contribuído para esse crescimento, para a expansão do mercado de lavanderias a capacidade absorptiva vem se tornando eficaz no aprendizagem e compreensão desse mercado (SEBRAE; 2014).

As micro e pequenas empresas (MPEs), categoria que inclui a grande maioria das lavanderias domésticas, conduzem a solução de seus problemas no curto prazo. Isto ocorre pelas dificuldades de planejamento a longo prazo, principalmente pela condução do negócio em que entregam os produtos e serviços realizados no momento da venda, situação pragmática que ocorre no cotidiano, tentam se proteger das condições adversas do ambiente externo, principalmente cada vez mais pelo fato da concorrência estar cada vez mais acirrada neste modelo de negócio.

De acordo com Caetano (2013), o setor das lavanderias domésticas no Brasil é predominantemente composto por micro e pequenas empresas, ainda que em um contexto de modelo de negócio se apresentem com características formais regularizadas e as informais. Mendonça (2003), aponta que após a entrada das redes internacionais de lavanderias domésticas no país, provocou uma alteração no modelo de negócio, com o advento de projetos de lavanderias rápidas, com a incorporação de novas tecnologias de lavagem e os aspectos de ponto de venda com novos padrões visuais e uma estratégia de preços abaixo das praticadas pelo segmento.

Diante desse quadro de mudanças no modelo de negócio, com a entrada de novos concorrentes e com as propostas de inovação principalmente as de cunho tecnológico, coube a esse estudo explorar como a capacidade absorptiva é entendida e se faz necessária ao olhar do empreendedor.

2.3 Procedimentos metodológicos

Este estudo é de característica descritiva com uma abordagem qualitativa, descritiva por relatar os fenômenos ocorridos e as relações que desenvolvem entre si, qualitativa por buscar entender e interpretar os fenômenos em termos dos significados que as pessoas lhe conferem, característica marcante desta abordagem de acordo com Denzin e Lincoln (2006).

O estudo buscou entender como são as rotinas de empresas de lavanderias domésticas e que se enquadram no porte inovadoras e que estão em busca por novos conhecimentos no meio externo e para posteriormente utilizar nos seus produtos e serviços. Com isso, utilizou-se dados textuais, como as pessoas envolvidas no contexto estudado, iriam se manifestar diante da entrevista semi-estruturada aplicada, o que caracteriza o método qualitativo (CRESWELL, 2010).

A delimitação de empresas de pequeno porte adotada foi a mesma utilizada pelo SEBRAE (2014), que abrange empresas que faturam até três milhões de reais por ano e com o número de funcionário entre 20 e 99 funcionários. As duas empresas estudadas possuem faturamento anual e número de funcionários dentro desse limite. A pesquisa foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada, para a qual foi preparado um roteiro prévio com questões, que possibilitaram verificar aderência a cada dimensão da capacidade absorptiva.

Neste estudo exploratório com duas empresas do setor de lavanderias domésticas, foi possível verificar alguns indícios da existência de ocorrência do processo de absorção de conhecimentos (capacidade absorptiva), relacionados as quatro dimensões proposta no modelo de Zahra e George (2002). Duas empresas foram selecionadas e aqui denominadas de empresa A e empresa B, para participarem de uma entrevista semi-estruturada contendo 04 (quatro) questões sobre a aquisição de conhecimento (capacidade absorptiva). As questões foram organizadas de maneira que contemplasse as duas dimensões potencial (aquisição e assimilação) e a dimensão realizada (transformação e exploração). absorptiva

2.4 Estruturação do instrumento utilizado

Esta etapa consistiu da aplicação da entrevista semi-estruturada, os entrevistados da empresa A e B, foram convidados a entrarem em um dos espaço disponibilizado pela organização da feira, uma sala do stand do staff, com uma mesa e duas cadeiras onde entrevistador e o entrevistado da empresa A e em seguida e entrevistado da empresa B, podendo permanecerem para a realização da entrevista.

A entrevista semi-estruturada foi pautada com o seguinte roteiro:

Como é feita a busca de informações externas que são importantes para o seu modelo negócios. No ambiente interno valoriza as atitudes de mudança. (Dimensão

Potencial-Aquisição)

Os empregados dominam as tecnologias utilizadas na empresa (maquinas e equipamentos). A empresa incentiva a troca de informações entre os diversos setores da empresa. (Dimensão Potencial-Assimilação)

A empresa promove intercâmbio entre setores e funções de maneira que ocorra a cooperação entre os diferentes níveis de hierarquia dentro da organização. (Dimensão Potencial-Transformação)

A empresa responde rapidamente as mudanças do ambiente de negócios utilizando os novos conhecimentos adquiridos e os leva em consideração na formulação de estratégias. (Dimensão Potencial-Exploração)

A seguir serão apresentados os resultados agregados das duas entrevistas realizadas.

3 | RESULTADOS

Em relação aos dois subconjuntos, potencial e realizada com quatro dimensões: aquisição; assimilação; transformação e exploração do construto de capacidade absorviva, a seguir são listados os discursos dos responsáveis pelas duas empresas A e B, após a entrevista realizada.

Pergunta 1 Como é feita a busca de informações externas que são importantes para o seu modelo de negócio. No ambiente interno valoriza as atitudes de mudança	
Empresa-A	Empresa-B
<p>- A busca de informações acontece através do deslocamento de um funcionário para participação em congressos, feiras e eventos relacionados ao setor de lavanderias. E pelo menos duas vezes ao ano é oferecido um curso técnico para os funcionários da área de operações, para que possam se familiarizar e melhorar o desempenho de equipamentos. Também é oferecido cursos na área de manutenção industrial e de equipamentos, o que serve como agregação de conhecimento para o corpo de funcionários operacionais, gerando assim incentivos para que aprimorem os conhecimentos.</p> <p>- A empresa disponibiliza um canal direto de comunicação entre as áreas que compõem a lavanderia, para as sugestões dos funcionários sejam repassadas ao gerente geral, que se encarregará de viabilizar as mudanças propostas quando possíveis.</p>	<p>- Promovemos e incentivamos a participação dos nossos funcionários em cursos e eventos ligados ao nosso setor de lavanderias. Temos uma parceria com o SESI/SENAI (Serviço Social da Indústria), para que nos seja disponibilizadas duas vagas para cursos de manutenção industrial. Em contrapartida nossa empresa oferece ao SESI/SENAI as dependências da nossa planta, para que sejam realizados cursos in company, facilitando assim o traslado dos funcionários.</p> <p>- Realizamos workshops internos como forma de entretenimento e aproximação maior entre os nossos funcionários, para que os mesmos possam dar sugestões de mudanças e aprimoramento dos nossos processos. Nosso foco constante é no atendimento direto ao cliente. Disponibilizamos uma canal direto on-line para que os nossos funcionários apresentem suas sugestões e se manifestem quanto ao melhor aproveitamento da estrutura disponibilizada em nossa empresa.</p>

Quadro 1 - Pergunta 1

Pergunta 2 - Os empregados dominam as tecnologias utilizadas na empresa (maquinas e equipamentos). A empresa incentiva a troca de informações entre os diversos setores da empresa.

Empresa-A	Empresa-B
<p>- Nossos funcionários assim que são contratados, passam por um período de uma semana conhecendo as dependências da empresa, para terem contato mais próximo tanto com os equipamentos, maquinários como também com os funcionários de cada setor. Estamos adquirindo duas máquinas para o setor de secagem da lavanderia, que irão demandar um conhecimento avançado em painel eletrônico, já disponibilizamos recursos, para que dois dos nossos funcionários, passem três dias fazendo o curso que é disponibilizado pelo fabricante em sua sede na Argentina.</p> <p>- Sim através de workshops internos, apresentamos aos funcionários em reuniões setoriais um cronograma de atividades que possibilite ao funcionário um melhor entendimento do funcionamento de nossa empresa.</p>	<p>- O que temos na empresa são alguns funcionários que já estão a um bom tempo atuando como colaboradores. A estes funcionários que consideramos serem os mais especializados é oferecido uma ajuda de custo, para que além de desenvolverem suas atividades normais, possam treinar os demais colaboradores do setor, quanto a utilizarem os equipamentos que demandam um conhecimento mais técnico. Notamos que a mão de obra especializada é algo raro no mercado de trabalho, o que exige por parte das empresas, que se ajustem e criem alguns modelos de treinamento de incentivo, para que a mão de obra não seja desperdiçada e nem perdida para os nossos concorrentes.</p> <p>- Sim, mas acreditamos que os setores devem ter autonomia própria, o que em grande parte é destinado ao gerente de serviços, que fica responsável por organizar as reuniões, os cursos internos e externos, que são destinados para que nossos funcionários possam além de desenvolver o seu trabalho do dia a dia, também possam adquirir conhecimento suficiente, para desenvolverem suas capacidades. Destinamos uma verba orçamentária anual para ser gasta com cursos e seminários aos quais os próprios funcionários ficam encarregados de preparar. Estes eventos além de disseminar os conhecimentos, serve também para promover uma aproximação maior entre os funcionários, assim tentamos manter o maior tempo possível com a intenção de estar atualizando nossos funcionários.</p>

Quadro 2 - Pergunta 2

Pergunta 3 - A empresa promove intercâmbio entre setores e funções de maneira que ocorra a cooperação entre os diferentes níveis de hierarquia dentro da organização

Empresa-A	Empresa-B
<p>- Temos na nossa empresa um política voltada para o espírito participativo e colaborativo. O número de colaboradores direto ou seja empregados com carteira registrada, portanto estando seguros de acordo com a lei é de 35 (trinta e cinco), contamos também com a colaboração de três empresas parceiras cujo parcerias tem promovido em muito o crescimento dos negócios. A empresa por ser considerada micro e pequena de acordo com órgãos como IBGE e SEBRAE, atua com a mentalidade de estar sempre a frente e disposta a agregar as condições necessárias para um crescimento constante. O intercâmbio é realizado de uma maneira quase estratégica, percebemos que uma participação cada vez maior dos colaboradores traz bons resultados. Passada essa fase de crise que assola o país e sobre tudo os níveis econômicos, pretendemos o mais breve possível lançar mão da criação de alguns prêmios que será revertido aos nossos funcionários.</p>	<p>- Neste momento de turbulências econômicas e de ajustes nas políticas de governo, a empresa esta se ajustando ao momento, infelizmente devido a contratempos tivemos que nos desfazer de 04 (quatro) funcionários com o objetivo de uma contenção de custos. Nossa empresa esta atuando em um mercado de alta concorrência, e estamos nos adequando ao momento atual. Temos consciência que uma participação maior do nosso grupo de colaboradores se faz necessário, acreditamos que essa participação é muito significativa até mesmo nesses momentos de economia estagnada. Dada a situação acredito que dizer que fazemos uma política de prestígio ao funcionário seria até certo ponto uma demagogia, haja vista o número de desempregados que os índices mostram mês a mês. Estamos preocupados em manter os empregos atuais e melhor o nosso potencial em relação a concorrência.</p>

Quadro 3 - Pergunta 3

Pergunta 4 - A empresa responde rapidamente as mudanças do ambiente de negócios utilizando os novos conhecimentos adquiridos e os leva em consideração na formulação de estratégias.

Empresa-A	Empresa-B
<p>- Dado o cenário atual com a crise que esta assolando o nosso país e acredito muito que seja passageira, caso os nossos políticos se conscientizarem de que a pena maior dessa crise vai recair na mão do trabalhador assalariado, esse se perder o emprego, todos perdemos é preciso que haja um pacto social para que possamos sair dessa situação. A empresa esta passando por ajustes, haja vista que teve que praticamente baixar parte dos custos, para se adequar a situação atual, temos como meta não demitir nenhum de nosso colaboradores durante os próximos dois semestres. Do ponto de vista estratégico temos como meta a ampliação da planta industrial e a aquisição de duas máquinas de lavar e secar com tecnologia digital. Haja vista que mesmo com a crise estamos vislumbrando um cenário favorável a partir do segundo semestre de 2018.</p>	<p>- Como foi respondido na pergunta anterior em face a essa crise estamos controlando eventuais gastos e por hora o planejamento estratégico esta concentrado em manter os níveis de custos atuais e se possível reduzi-los em termos percentuais na ordem de 20%. Em ambientes de incertezas políticas e econômicas toda prudência de faz necessário. A empresa já passou por níveis de crescimento anual que chegaram a casa de 12% ao ano. Em um intervalo de menos de cinco anos essa expectativa baixou para um decréscimo na ordem menos de dois por cento ao ano, o que é de se lamentar em uma situação como a que estamos vivendo. Na empresa acreditamos que passada essa fase tão precária que estamos atravessando, os investimentos poderão ser retomados aos níveis que chegamos a atingir de crescimento e de valorização do patrimônio da empresa. Essa expectativa esta prevista para ser retomada a partir do segundo semestre de 2019. Quando teremos passado a fase de escolha de um presidente, que se a sorte estiver ao lado da classe empresarial e dos novos empreendedores, o país poderá estar de volta ao cenário de crescimento esperado e com a geração de emprego e de renda o que sem duvida é o mais importante para a classe empresarial.</p>

Quadro 4 - Pergunta 4

4 | DISCUSSÃO

Neste estudo exploratório com duas empresas do setor de lavanderias e com um esboço de um roteiro de entrevista semi estruturado, indicaram haver indícios de capacidade absorptiva, em se tratando das duas empresas classificadas como micro e pequena, os indícios apontam em direção ao modelo de Zahra e George (2002) ao qual ambas as empresas estudadas, apresentaram o ciclo completo do modelo de absorção – assimilação, aquisição, transformação e exploração.

5 | CONCLUSÕES

O objetivo geral deste estudo era analisar a capacidade de absorção de conhecimento em um seguimento de negócios pouco estudado. Este modelo de negócio de lavanderias domésticas contribui de maneira significativa quando olhado do ponto de vista da prestação de serviços. Vale ressaltar que este estudo é apenas exploratório, assim em se tratando de duas empresas consideradas de pequeno porte os apontamentos da existência de um modelo de capacidade de absorção, torna-se algo interessante a ser estudado do ponto de vista teórico. Este estudo está limitado a duas empresas com características semelhantes e que vale a pena em estudos futuros adotar as seguintes estratégias: elaborar um roteiro com mais perguntas relacionadas aos custos e o retorno que as empresas deste seguimento poderiam aferir com adoção de gestão e absorção de conhecimento; aumentar o número de empresas na pesquisa qualitativa e buscar extratos regionalizados que contemple um maior número de empresas e que as entrevistas possam ser realizadas com mais de um integrante da empresa.

REFERÊNCIAS

- CAETANO, B. Oportunidades em meio a concorrência. *Lavanderia e companhia.*, n.208, p.44, Jan/Fev 2013.
- CAMISÓN, C.; FORÉS, B. Knowledge Absorptive Capacity: New insights for its conceptualization and measurement. *Journal of Business Research*, v. 63, p. 707–715, 2010.
- COHEN, W. M.; LEVINTHAL, D. A. Absorptive Capacity: a new perspective on learning and innovation. *Administrative Science Quarterly*, v. 35, n. 1, Special Issue Technology, Organizations, and Innovation, p. 128-152, 1990.
- CRESWELL, J. W. *Projeto de Pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010. 296 p.
- DENZIN, N.; LINCOLN, Y. *O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DIMAGGIO, P. J.; POWELL, W. W. The iron cage revisited: institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, v. 48, n. 2, p. 147-160, abril, 1983.

EISENHARDT, Kathleen M; MARTIN, Jeffrey A. Dynamic Capabilities: What are they?. *Strategic Management Journal*, v.21, 1105-1121, 2000.

MEIRELLES, Dimária Silva; CAMARGO, Álvaro Antônio Bueno. Dynamic Capabilities: What Are They and How to Identify Them?. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 18, n. SPE, p. 41-64, 2014.

MENDONÇA, E. Concorrência vem de fora. *Revista H&C, São Paulo (SP)*. Ano IV, n. 18, p. 79-80, Jan/Fev 2003.

SEBRAE (Serviço Brasileiro de apoio às pequenas e micro empresas - 2014) disponível em sustentabilidade.sebrae.com.br/Sustentabilidade/Neg%C3%B3cios-desucesso/lavanderia-Prilav. Acesso em 07/08/2016.

SUN, P. Y.T. & Anderson, M. (2010). An examination of the relationship between absorptive capacity and organizational learning, and a proposed integration. *International Journal of Management Reviews*, 12 (2) 130-150, DOI: 10.1111/j.1468-2370.2008.00256.x

TAVANI, S. N.; SHARIFI, H.; ISMAIL, H. S. A study of contingency relationships between supplier involvement, absorptive capacity and agile product innovation. *International Journal of Operations & Production Management*, v. 34, n. 1, p. 65-92, 2014.

TODOROVA, G.; DURISIN, B. Absorptive capacity: valuing a reconceptualization. *Academy of Management Review*, v. 32, n. 3, p. 774-786, 2007.

YIN, R.K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3.ed.Porto Alegre: Artmed, 2004.

ZAHRA, S. A.; GEORGE, G. Absorptive Capacity: a review, reconceptualization, and extension. *Academy of Management Review*, v. 27, n. 2, p. 185-203, 2002.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acessibilidade 8, 22, 24, 26, 32, 33, 36, 184, 206, 238, 239, 248, 250
Agropecuária 129, 224
América Latina 84, 90, 103, 134, 135, 136, 138, 139, 142, 143, 144, 145, 191
Arquitetura indígena 147, 196
Arquitetura ribeirinha 147
Assistência social 1, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 75

C

Capacidade absorviva 6, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 65
Cesta básica 6, 12, 13, 15, 16, 17, 21
CFD 8, 255, 256, 257, 259, 260, 263, 265
Competitividade 5, 55, 91, 95, 106, 133, 134, 212
Construção civil 6, 67, 68, 70, 72, 73, 76, 79, 80, 151, 155, 198, 255, 256

D

Desenvolvimento 6, 7, 1, 4, 7, 10, 11, 13, 25, 40, 41, 44, 45, 46, 51, 55, 56, 58, 67, 68, 69, 70, 72, 73, 75, 76, 77, 79, 80, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 119, 123, 124, 130, 134, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 145, 150, 151, 152, 157, 158, 159, 166, 167, 175, 178, 181, 182, 187, 188, 189, 197, 198, 200, 207, 209, 210, 212, 213, 214, 215, 217, 226, 229, 234, 253, 257, 268, 273, 287, 301
Desenvolvimento regional 158, 159
Desenvolvimento sustentável 6, 7, 67, 69, 70, 72, 76, 79, 80, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 95, 96, 97, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 157, 158, 181
Diagnóstico urbano 238, 244
DIEESE 12, 13, 15, 16, 21
Diversidade 126, 131, 132, 147, 148, 149, 150, 154, 157, 166, 169, 178, 276

E

Economia 5, 2, 6, 14, 21, 23, 24, 25, 38, 39, 40, 41, 42, 47, 53, 64, 72, 74, 75, 76, 80, 86, 88, 90, 103, 104, 107, 109, 118, 124, 125, 134, 138, 142, 156, 166, 167, 192, 200, 202, 204, 205, 206, 207, 235, 243
Empreendedorismo 49, 52, 88, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 118, 120, 122, 123, 124, 180
Estado 2, 3, 4, 5, 6, 40, 41, 42, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 60, 71, 75, 84, 87, 89, 96, 100, 103, 108, 109, 110, 112, 116, 121, 122, 123, 126, 127, 128, 129, 130, 132, 147, 148, 149,

152, 157, 159, 160, 161, 166, 167, 170, 172, 175, 178, 186, 188, 194, 198, 229, 230, 233, 234, 236, 238, 239, 240, 242, 266, 267, 274

F

Favela 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180

G

Gestão ambiental 80, 102, 104, 158, 159, 167

H

Habitação social 6, 8, 67, 72, 181, 192

História da arquitetura 194

I

Identidade visual 266, 282

Idosos 8, 6, 182, 201, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237

Impactos socioambientais 126

Indústria 4.0 134, 135, 145, 146

Industrialização 78, 189

Inovação 13, 56, 57, 59, 60, 103, 105, 107, 110, 111, 112, 113, 115, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 133, 134, 138, 139, 141, 198, 202, 214, 256

Inteligência competitiva 209, 210, 211, 212, 213, 214, 216, 217, 219, 224, 225

L

Lavanderias 6, 55, 57, 60, 61, 62, 65, 202

M

Matriz FOFA 7, 157, 158, 161, 164

Mobilidade urbana 6, 22, 37, 95, 166

Modelagem 255, 256, 260, 262

Morfologia urbana 168, 177, 178

P

Preços 6, 12, 13, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 41, 44, 45, 47, 52, 60, 199, 206

Proteção social 6, 1, 5, 6, 7, 10

R

Reabilitação 8, 81, 181, 188, 192, 235, 243

Rede 6, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 75, 92, 103, 114, 115, 133, 171, 192, 228, 235

S

Saberes ambientais 7, 126, 128, 131, 132

Segregação 26, 179, 181, 189, 197

Startups 7, 105, 106, 107, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123

Sustentabilidade 66, 67, 69, 70, 72, 73, 77, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 88, 89, 91, 93, 95, 99, 100, 102, 104, 128, 132, 149, 150, 151, 165, 200

T

Território 2, 10, 51, 67, 69, 80, 126, 128, 129, 131, 132, 148, 149, 151, 152, 153, 154, 155, 170, 174, 175, 177, 178, 183, 184, 195, 196, 197, 267

U

Uso do solo 95, 129

V

Valor 16, 27, 30, 31, 34, 36, 40, 42, 55, 56, 57, 58, 59, 72, 107, 108, 117, 134, 141, 151, 153, 155, 175, 183, 189, 190, 191, 197, 201, 219, 238, 239, 243, 273, 275, 276

Vulnerabilidade em saúde 226

 **Atena**
Editora

2 0 2 0