



Ciências Sociais Aplicadas: Avanços, Recuos e Contradições

Luciana Pavowski Franco Silvestre
(Organizadora)

 **Atena**
Editora
Ano 2020



Ciências Sociais Aplicadas: Avanços, Recuos e Contradições

Luciana Pavowski Franco Silvestre
(Organizadora)

 **Atena**
Editora
Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecário

Maurício Amormino Júnior

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

Karine de Lima Wisniewski

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2020 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2020 Os autores

Copyright da Edição © 2020 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos 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, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. 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.

A Atena Editora não se responsabiliza por eventuais mudanças ocorridas nos endereços convencionais ou eletrônicos citados nesta obra.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

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. Américo Junior Nunes da Silva – Universidade do Estado da Bahia

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

Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Edvaldo Antunes de Farias – Universidade Estácio de Sá
Prof. Dr. Elson Ferreira Costa – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Eloi Martins Senhora – Universidade Federal de Roraima
Prof. Dr. Gustavo Henrique Cepolini Ferreira – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionale delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Profª Drª Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Rita de Cássia da Silva Oliveira – Universidade Estadual de Ponta Grossa
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
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados
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. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido
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. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

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
Profª Drª Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
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
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Profª Drª Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Profª Drª Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
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. Douglas Gonçalves da Silva – Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Dra. Jéssica Verger Nardeli – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho
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
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

Linguística, Letras e Artes

Profª Drª Adriana Demite Stephani – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Angeli Rose do Nascimento – Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro
Profª Drª Carolina Fernandes da Silva Mandaji – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Profª Drª Denise Rocha – Universidade Federal do Ceará

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 Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso
Profª Drª Miranilde Oliveira Neves – Instituto de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará
Profª Drª Sandra Regina Gardacho Pietrobon – Universidade Estadual do Centro-Oeste
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

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. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Prof. Me. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Prof. Dr. Antonio Hot Pereira de Faria – Polícia Militar de Minas Gerais
Prof. Me. Armando Dias Duarte – Universidade Federal de Pernambuco
Profª Ma. Bianca Camargo Martins – UniCesumar
Profª 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
Profª Drª Cláudia Taís Siqueira Cagliari – Centro Universitário Dinâmica das Cataratas
Prof. Me. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Profª Ma. Daniela da Silva Rodrigues – Universidade de Brasília
Profª Ma. Daniela Remião de Macedo – Universidade de Lisboa
Profª Ma. Dayane de Melo Barros – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Douglas Santos Mezacas – Universidade Estadual de Goiás
Prof. Me. Edevaldo de Castro Monteiro – Embrapa Agrobiologia
Prof. Me. Eduardo Gomes de Oliveira – Faculdades Unificadas Doctum de Cataguases
Prof. Me. Eduardo Henrique Ferreira – Faculdade Pitágoras de Londrina
Prof. Dr. Edwaldo Costa – Marinha do Brasil
Prof. Me. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita
Prof. Me. Ernane Rosa Martins – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás
Prof. Me. Eivaldo de Sousa Costa Junior – Prefeitura Municipal de São João do Piauí
Profª 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
Profª Drª 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
Profª Ma. Isabelle Cerqueira Sousa – Universidade de Fortaleza

Profª Ma. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Me. Javier Antonio Albornoz – University of Miami and Miami Dade College
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe
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
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA
Prof. Dr. Kárpio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
Profª Drª Karina de Araújo Dias – Prefeitura Municipal de Florianópolis
Prof. Dr. Lázaro Castro Silva Nascimento – Laboratório de Fenomenologia & Subjetividade/UFPR
Prof. Me. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Ma. Lilian Coelho de Freitas – Instituto Federal do Pará
Profª Ma. Liliani Aparecida Sereno Fontes de Medeiros – Consórcio CEDERJ
Profª Drª 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. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
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. Maria Elanny Damasceno Silva – Universidade Federal do Ceará
Profª Ma. Marileila Marques Toledo – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Me. Sebastião André Barbosa Junior – Universidade Federal Rural de Pernambuco
Profª Ma. Silene Ribeiro Miranda Barbosa – Consultoria Brasileira de Ensino, Pesquisa e Extensão
Profª Ma. Solange Aparecida de Souza Monteiro – Instituto Federal de São Paulo
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Faculdade Regional Jaguaribana
Profª Ma. Thatianny Jasmine Castro Martins de Carvalho – Universidade Federal do Piauí
Prof. Me. Tiago Silvio Dedoné – Colégio ECEL Positivo
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Ciências sociais aplicadas: avanços, recuos e contradições

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Camila Alves de Cremonesi
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizadora: Luciana Pavowski Franco Silvestre

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
C569	Ciências sociais aplicadas [recurso eletrônico] : avanços, recuos e contradições / Organizadora Luciana Pavowski Franco Silvestre. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020. Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-5706-248-7 DOI 10.22533/at.ed.487201008 1. Antropologia. 2. Pluralismo cultural. 3. Sociologia. I. Silvestre, Luciana Pavowski Franco. CDD 301
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A Atena Editora apresenta através do e-book “Ciências Sociais Aplicadas: Avanços, recuos e contradições” pesquisas que contemplam debates bastante relevantes, considerando-se a importância da pesquisa para reconhecimento e registro dos impactos das consequências das contradições postas no atual contexto nacional.

O e-book é composto por vinte e dois artigos, com temáticas relacionadas principalmente a três eixos: Empreendedorismo e gestão empresarial; Cidadania e políticas públicas e Estratégias relacionadas a resolução de conflitos e processos judiciais.

No eixo que se refere ao empreendedorismo e gestão empresarial, os estudos são tratados a partir da análise do processo de planejamento, gestão de pessoas, estratégias competitivas, sustentabilidade e possíveis impactos diante da diminuição do apoio do poder público no que se refere a áreas de desenvolvimento.

As pesquisas que se relacionam com a temática cidadania e políticas públicas são contempladas a partir de um mapeamento de estudos que se referem aos processos de exclusão social nos programas de pós graduação, impactos nas políticas públicas diante das mudanças dos processos de gestão e formas de atuação estatal, a comunicação como estratégia para democratização e visibilidade dos direitos, questões de gênero, patrimônio histórico e habitação.

As mudanças que vem ocorrendo na forma de atuação do sistema judiciário ganham visibilidade nas pesquisas publicadas, ao apresentarem como objeto de análise a conciliação, a resolução de conflitos, a auto confrontação e a justiça restaurativa.

Esperamos que o e-book possa contribuir com o compartilhamento das pesquisas realizadas, fortalecimento da ciência como instrumento de democratização do conhecimento, bem como, que favoreça a realização de novos estudos para desvelamento dos avanços, recuos e contradições postos no cotidiano da vida em sociedade.

Boa leitura a todos e a todas.

Luciana Pavowski Franco Silvestre

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
A BRASILEIRA EMPREENDEDORA DO SÉCULO XXI: O PERFIL, MOTIVAÇÕES E DESAFIOS	
Francisco Antônio Gonçalves de Carvalho Wesley Fernandes Araújo Neila Pio de Moraes Stênio Lima Rodrigues José Janielson da Silva Sousa Luzia Rodrigues de Macedo Neilany Araujo de Sousa Ana Maria Soares de Sousa	
DOI 10.22533/at.ed.4872010081	
CAPÍTULO 2	14
A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO DE MARKETING NO EMPREENDEDORISMO: UMA ANÁLISE DA INCUBADORA MACKENZIE	
Matheus de Souza Silva Roberto Gondo Macedo	
DOI 10.22533/at.ed.4872010082	
CAPÍTULO 3	30
A INFLUÊNCIA DA LIQUIDEZ E DO ENDIVIDAMENTO NA MARGEM EBIT DAS EMPRESAS BRASILEIRAS DE CAPITAL ABERTO	
Jose Matias Filho Caio Yudi Kunii	
DOI 10.22533/at.ed.4872010083	
CAPÍTULO 4	43
GESTÃO DE PESSOAS EM PROJETOS NO WALT DISNEY WORLD	
Beatriz Dantas Marques Virgínia do Socorro Motta Aguiar	
DOI 10.22533/at.ed.4872010084	
CAPÍTULO 5	55
MODELO SEE-NOW, BUY-NOW COMO ESTRATÉGIA COMPETITIVA DENTRO DA MODALIDADE FAST-FASHION NA INDÚSTRIA TÊXTIL NO BRASIL	
Liliane Melo de Lima Ana Lúcia Pinto da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.4872010085	
CAPÍTULO 6	65
EVENTOS E SUSTENTABILIDADE: DIFICULDADES E POSSIBILIDADES	
Felipe de Oliveira Silva Maria Carolina Bucco Mirian Teresinha Pinheiro	
DOI 10.22533/at.ed.4872010086	
CAPÍTULO 7	76
O IMPACTO DA REDUÇÃO DE APOIO DO GOVERNO NO PROCESSO DE APRENDIZADO E INOVAÇÃO NO APL DE ARTESANATO DE PALHA EM MASSAPÉ - CE	
Luis André Aragão Frota Anne Graça de Sousa Andrade	
DOI 10.22533/at.ed.4872010087	

CAPÍTULO 8 95

A EXCLUSÃO SOCIAL E SUAS INTERFACES TEMÁTICAS: MAPEAMENTO DE TESES (2015 – 2017)

Deborah Yoshie Arima

Arlinda Cantero Dorsa

DOI 10.22533/at.ed.4872010088

CAPÍTULO 9 107

DO PROGRAMA DE BRAÇOS ABERTOS AO PROGRAMA REDENÇÃO: UMA ANÁLISE SOBRE AS POLÍTICAS PÚBLICAS NA CRACOLÂNDIA NA CIDADE DE SÃO PAULO

Alessandra Medeiros

Viviane de Paula

Geovane Borges da Silva

Leonardo dos Santos Lindolfo

DOI 10.22533/at.ed.4872010089

CAPÍTULO 10 119

O PODER DO RÁDIO COMO INSTRUMENTO PEDAGÓGICO DE DIVULGAÇÃO DO DIREITO E ACOMPANHAMENTO DAS MUDANÇAS SOCIAIS

Luiz Jeha Pecci de Oliveira

José Manfroi

DOI 10.22533/at.ed.48720100810

CAPÍTULO 11 131

RELEVÂNCIA DAS VARIÁVEIS LATENTES EM CIÊNCIAS SOCIAIS: UMA DISCUSSÃO NO ÂMBITO DA ANÁLISE FATORIAL E DA MODELAGEM DE EQUAÇÕES ESTRUTURAIS

Paulo Roberto da Costa Vieira

DOI 10.22533/at.ed.48720100811

CAPÍTULO 12 145

SOCIALIZAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR: UMA QUESTÃO DE SOBREVIVÊNCIA

Jennifer Juliana Barreto Bezerra Costa

Adir Luiz Ferreira

DOI 10.22533/at.ed.48720100812

CAPÍTULO 13 157

HABITAÇÃO RIBEIRINHA EM MANACAPURU: ESTUDO DAS VEDAÇÕES DOS ENCAIXES POR PROTOTIPAGEM RÁPIDA

Ana Carolina Sevzatian Terzian

Célia Regina Moretti Meirelles

DOI 10.22533/at.ed.48720100813

CAPÍTULO 14 171

A VALORIZAÇÃO DO PATRIMÔNIO HISTÓRICO POR MEIO DA EDUCAÇÃO PATRIMONIAL: O CASO DO ESPAÇO HAROLDO DE CAMPOS DE POESIA E LITERATURA (SP)

Letícia Cassiano dos Santos

Juliana Maria Vaz Pimentel

DOI 10.22533/at.ed.48720100814

CAPÍTULO 15 184

ANDROID-GYNE: PERFORMANCE, GÊNERO E LIMINARIDADE

Ana Beatriz Barreira Leite

Romário Cosme da Silva

DOI 10.22533/at.ed.48720100815

CAPÍTULO 16	192
BANCA PERMANENTE DE CONCILIAÇÃO: INSTRUMENTO PARA PREVENIR E COMPOR CONFLITOS JUDICIAIS E OS REFLEXOS PÓS-COVID-19	
Tatiane Oliveira Martins	
Jéssica Daiane Filgueiras Sampaio	
Joseline Mangabeira da Silva	
Alexandre Ernesto de Almeida Pereira	
Liliane Vieira Martins Leal	
DOI 10.22533/at.ed.48720100816	
CAPÍTULO 17	204
ESTUDO SOBRE ASPECTOS DA FORMAÇÃO E DO PAPEL DO INTERVENIENTE NA CLÍNICA DA ATIVIDADE: EM SITUAÇÃO DE AUTOCONFRONTAÇÃO	
Dalvane Althaus	
DOI 10.22533/at.ed.48720100817	
CAPÍTULO 18	222
JUSTIÇA RESTAURATIVA COMO CAMPO DE PRATICAS SOCIOEDUCATIVAS	
Stella Maris Flores Cucatti	
DOI 10.22533/at.ed.48720100818	
CAPÍTULO 19	233
ENTRE “MORTADELAS” E “COXINHAS”: O DISCURSO POLÍTICO DOS YOUTUBERS BRASILEIROS	
Amanda Cristine Zanoto Fouani	
DOI 10.22533/at.ed.48720100819	
CAPÍTULO 20	243
MARIA JOSÉ BEZERRA DE ARAÚJO: UMA HISTÓRIA DE VIDA	
Stephanie Jully Santos de Oliveira	
Michelle Marques Manhães	
Rayssa da Cruz Ramos Silva	
Priscila da Silva Magalhães	
DOI 10.22533/at.ed.48720100820	
CAPÍTULO 21	253
AVALIAÇÃO DO GRAU DE EMPREENDEDORISMO DE EMPREENDEDORES DO MUNICÍPIO DE SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA/AM	
Daiane Oliveira Medeiros	
Ana Flávia Monteiro Diógenes	
Paula Maria Pedrosa Vieira	
DOI 10.22533/at.ed.48720100821	
CAPÍTULO 22	263
ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DOS PREÇOS DA CESTA BÁSICA EM SÃO GABRIEL DA CACHOEIRA/AM	
Daiane Oliveira Medeiros	
Ana Flávia Monteiro Diógenes	
Renan Gonçalves Gabriel	
DOI 10.22533/at.ed.48720100822	
SOBRE A ORGANIZADORA.....	273
ÍNDICE REMISSIVO	274

GESTÃO DE PESSOAS EM PROJETOS NO WALT DISNEY WORLD

Data de aceite: 30/07/2020

Beatriz Dantas Marques

Universidade Presbiteriana Mackenzie

São Paulo – São Paulo

<http://lattes.cnpq.br/7371092519818645f>

Virgínia do Socorro Motta Aguiar

Universidade Presbiteriana Mackenzie

São Paulo – São Paulo

<http://lattes.cnpq.br/1988287416623207>

RESUMO: O presente trabalho desenvolveu pesquisa sobre o como e o porquê as estratégias de Gestão de Pessoas em Projetos dentro do complexo Disney têm se tornado um referencial para outras organizações. Almejou-se desenvolver um estudo cujo objetivo geral foi: identificar as políticas de Gestão de Pessoas em conjunto com as práticas de Gestão de Projetos dentro do complexo Disney, de maneira a compreender o que a diferencia das demais organizações. Os objetivos específicos do estudo foram: Identificar o estado da arte da literatura de Gestão de Pessoas e de Projetos com aplicações no complexo Disney e verificar as principais habilidades de um gerente de projetos, aplicando-as ao contexto de gestão da empresa Disney. Por meio de análise da

literatura já existente sobre a Gestão de Pessoas dentro do contexto de Gestão de Projetos com foco nas experiências retratadas pela literatura do Walt Disney World, contatou-se, dentre os principais resultados obtidos, que além das habilidades técnicas, o principal fator que influencia na excelência do Complexo Disney é a escolha de como tratar as pessoas como parceiros da organização. Essa opção, utilizada pela Disney desde o princípio da organização, transforma as pessoas em fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências, tornando-as parte essencial da organização, agregando valor e vantagem competitiva às empresas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão de Pessoas. Gestão de Projetos. Disney World.

PEOPLE MANAGEMENT IN PROJECTS ON WALT DISNEY WORLD

ABSTRACT: The present study pursued to understand how and why the strategies of People Management in Projects within the Disney Complex have become a reference for other organizations. It was hoped to develop a study whose general objective was: identify the policies of People Management in Project Management within the Walt Disney World, in order to understand what makes it different from

the other companies. The specific objectives were: identify the state of the art of literature about People and Project Management in the Disney Complex, and to verify the key skills of a project manager and apply them to the Disney management context. Through the analysis of existing literature about People Management in Project Management, focusing on Walt Disney World, the main result was that in addition to the technical skills, the main factor that influences the excellence of the Disney Complex is the choice to treat people as partners in the organization. This alternative, used by Disney from the beginning of the organization, transforms people into suppliers of knowledge, skills and competences.

KEYWORDS: People Management. Project Management. Disney.

1 | INTRODUÇÃO

Em um mundo globalizado, dinâmico e competitivo, observa-se que volátil, incerto, complexo e ambíguo são palavras usadas para descrever a realidade mundial no terceiro milênio, formando a sigla VUCA (Volatility, Uncertainty, Complexity e Ambiguity), um conceito criado para explicar o mundo Pós-Guerra Fria que se tornou essencial para entender a transformação disruptiva que acontece no contexto atual. A facilidade, a grande quantidade e o pequeno tempo em que se tem acesso às informações transformou as funções dos profissionais e as formas que estes se comportam em relação às suas obrigações (MACK; KHARE; KRÄMER; BURGARTZ, 2016).

Trazendo os conceitos empresariais clássicos para a atualidade, observa-se que uma boa gestão, principalmente quando se trata da gestão de pessoas, oferece oportunidades excelentes para a empresa e para qualquer negócio, projetando um ambiente de qualidade, saudável e prazeroso, criando possibilidades de aprendizagem e crescimento em diversas ações de reconhecimento, engajando e motivando os colaboradores com frequência, fazendo com que os funcionários se sintam envolvidos e comprometidos, produzindo mais e trazendo benefícios (WARR, 2007).

A empresa Walt Disney Company tem sido considerada como exemplo em aspectos relevantes da administração, na perspectiva da valorização dos profissionais, no bem-estar dos colaboradores e na administração do comportamento interno, o que torna relevante estudar e explorar as práticas e os diferenciais dentro do complexo Disney, de maneira que se possa entender como seus funcionários são tão eficazes em seu ambiente de trabalho, principalmente quando se trata de fazer ideias ganharem vida, o que acontece dentro da área de projetos, onde desenvolver o capital humano e intelectual faz diferença, aumentando a eficiência das empresas.

Frente à esta introdução, é relevante questionar: Como e por que as estratégias de Gestão de Pessoas em Projetos dentro do complexo Disney têm se tornado um referencial para outras organizações?

O estudo em questão teve como objetivo geral identificar as políticas de Gestão

de Pessoas em conjunto com as práticas de Gestão de Projetos dentro do complexo Disney. Os objetivos específicos do estudo são: Identificar o estado da arte da literatura de Gestão de Pessoas e de Projetos com aplicações no complexo Disney e verificar as principais habilidades de um gerente de projetos aplicando-as ao contexto de gestão da empresa Disney.

2 | DESENVOLVIMENTO DO ARGUMENTO

Com as mudanças que o mundo globalizado vem passando desde meados da década de 1980, com o crescente desenvolvimento tecnológico reverberando em todo o globo, nem todas as empresas conseguiram se ajustar aos desafios atuais. Por isso, faz-se necessário compreender que a Gestão de Pessoas e Gestão de Projetos deixaram de ser áreas que interessam apenas aos profissionais da área, e passaram a ser preocupação de todos os colaboradores, incluindo os que exercem cargos de liderança e gestão (LADEIA, 2011).

2.1 Conceitos gerais de gestão de pessoas

Para Gil (2017), Gestão de Pessoas é a função gerencial que visa à cooperação das pessoas que atuam nas organizações para o alcance dos objetivos tanto organizacionais como individuais. Outra forma de conceituar o tema é entender a Gestão de Pessoas como a sistematização de uma rede de relações mantidas entre as pessoas e os grupos no ambiente de trabalho.

Lawler III (2003) afirma que tratar bem as pessoas e os colaboradores é fundamental para a consecução da efetividade e do sucesso organizacional. Tanto as pessoas quanto a organização precisam ser bem-sucedidas, e uma não pode alcançar o sucesso sem a outra. Para o autor citado “tratar bem as pessoas” abrange consequências tanto para a organização quanto para os colaboradores. Para as organizações, agrega-se a habilidade de atrair talentos, retê-los e motivá-los a atingir a excelência. Para as pessoas, os resultados vêm em forma de um trabalho mais interessante, maior controle de suas carreiras e maiores recompensas.

Apesar de ser um viés da gestão de pessoas que enxerga a vantagem competitiva partindo da habilidade organizacional de atrair, reter, motivar, organizar e gerenciar pessoas talentosas, dando imensa importância ao investimento no capital humano e intelectual, ainda seria necessário que esta fosse complementada com outras visões, abordando-se também as dinâmicas e as especificidades organizacionais para que fosse criada uma perspectiva completamente válida sobre a Gestão de Pessoas.

Com a evolução da gestão de pessoas, suas funções foram delineadas e separadas em categorias, que Toledo (1989) aponta: as atividades de atração, manutenção,

motivação, treinamento e desenvolvimento do pessoal de um grupo de trabalho. Funções muito semelhantes com o sistema da gestão que Gil (2017) apresentou anteriormente.

Toledo (1989) chama a atenção ao afirmar que motivar também é uma função da gestão de pessoas, fortalecendo o bem-estar dentro da organização. Motivação é o estado de ânimo expresso em comportamento por um indivíduo ou grupo, e quando os profissionais de gestão motivam seus colaboradores, estão elaborando uma série de ações que buscam criar e manter alto o estado de disposição das pessoas. O estado de motivação positivo gera boa criatividade e produtividade, mas, mais importante que o reflexo dos estados motivacionais na produção de mercadorias e serviços é o reflexo no próprio desenvolvimento do ser humano.

2.2 Conceitos gerais de gestão de projetos

O Project Management Body of Knowledge – PMBoK (2017) define Projeto como um esforço temporário, com início, meio e fim definidos para criar um produto ou serviço único e elaborado progressivamente. A expressão produto ou serviço único traz a ideia de que por mais similar que seja o resultado de um projeto, sempre existirão diferenças em alguma dimensão. Segundo Guido (2007), o cumprimento bem-sucedido do objetivo de um projeto é delimitado pelos seguintes fatores: escopo, custo, cronograma e satisfação do cliente.

Verma (1996) ressalta como as pessoas são a essência dos projetos, pois são elas que determinam se um projeto terá êxito ou não – definir os objetivos, organizar, planejar, direcionar, coordenar e monitorar as atividades dos projetos. Por tanto, os gerentes de projeto devem desenvolver algumas habilidades interpessoais, como comunicação efetiva, motivação, gestão de conflitos, gestão de estresse, negociação e liderança.

Segundo Carvalho (2009), no ambiente de projetos, quatro passos são necessários para melhor gerenciar as pessoas: Planejar os papéis de que o projeto necessitará; montar a equipe; desenvolver a equipe; e gerenciar o trabalho da equipe. Assim, com uma equipe bem gerenciada, os projetos se tornam mais acessíveis, e a equipa se mantém bem entrosada e converge para um único objetivo, o que, no contexto atual, é um grande diferencial.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo Gil (2009), pesquisa “é o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico”, e para Fontenelle (2017), se encaixa no perfil de uma pesquisa aplicada, isto é, aquela que visa responder uma questão já apresentada, e o pesquisador não busca apenas gerar um novo conhecimento, mas também aplicá-lo na prática, a fim de exemplificar as respostas encontradas.

O presente estudo se caracteriza como uma pesquisa aplicada onde foi realizada

uma pesquisa bibliográfica em livros, teses, dissertações, artigos e monografias buscando-se interpretações de diversos autores sobre o tema estudado. Quanto ao objetivo, esta é uma pesquisa exploratória, que busca identificar e caracterizar um fato ou um fenômeno, tornando-o mais claro. Segundo Fontenelle (2017) é uma investigação quase pioneira, inovadora, criativa e cabível em relação a assuntos cujo conhecimento seja bem pouco desenvolvido.

A abordagem da pesquisa é qualitativa, pois esta tem um caráter subjetivo, onde o pesquisador analisou e interpretou os dados, buscando os conceitos, princípios, relações e significados (FONTANELLE, 2017), sendo que o critério para os resultados não é numérico, nem exato, e sim valorativo.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa se classifica como um Estudo de Caso, onde são evidenciadas as características específicas da organização, observando-se particularidades, práticas e políticas. Nesse contexto a pesquisa se classifica ainda como bibliográfica e documental, utilizando como fontes de pesquisa, livros, artigos e textos de caráter científico, coletados em plataformas de pesquisas digital e em bibliotecas.

4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Walt Disney World: História, contexto e administração

A Walt Disney Company (2013) é uma companhia multinacional estadunidense, subdividida em Parks and Resorts, Studios, Media Networks, Consumer Products e Interactive Media Group (Pederson, 2014). Existem 6 complexos localizados, por ordem de inauguração, na Califórnia, na Flórida, em Tóquio, em Paris, em Hong Kong e em Shangai. O presente estudo abrange apenas os parques que se localizam em Orlando, Florida, nomeado Walt Disney World, contando com quatro parques temáticos: Magic Kingdom, Epcot, Disney Hollywood Studios e Animal Kingdom, atribuindo-lhe o caráter de um projeto único. A partir dessas informações se tem uma ideia do Complexo Walt Disney World, e um aspecto se faz relevante: a satisfação dos clientes ao visitarem os parques, Connelan (2010), acredita que uma das razões disso é a qualidade do serviço daqueles que trabalham nesse local.

Segundo o Walt Disney World News (2018), cerca de 70 mil pessoas trabalhavam no Walt Disney World, e aproximadamente 1.2 bilhões de dólares são gastos anualmente em salários e 475 milhões de dólares em benefícios para os funcionários, no ano da pesquisa. Passa-se, portanto, a pensar no time que está por trás disso, na equipe de gestão do complexo, principalmente no staff de Gestão de Pessoas, que além de selecionar quem fará parte do grupo, dão treinamento e condições para que seus funcionários se desenvolvam, trabalhem bem, e ainda cuidem da avaliação de desempenho e de recompensas para todo o time, mantendo toda a equipe engajada e em perfeita harmonia.

4.2 Gestão de pessoas em projetos no Walt Disney World

No atual contexto em que as organizações estão inseridas, segundo Verma (1996), a Gestão de Pessoas deixou de ser uma preocupação apenas da área, e passou a ser uma responsabilidade de todos dentro da empresa, já que a Gestão de Pessoas sozinha não é capaz de atender e acompanhar todas as faces e complexidades dos compromissos modernos.

Nesse cenário, segundo Verma (1996), os gerentes de processos se tornam peças chave no contexto humano da organização, pois quando querem competir a nível mundial precisam ser capazes de aperfeiçoar continuamente os processos de negócio e desenvolver um ambiente que conduz a inovação, atingindo melhor os resultados quando leva em consideração o lado humano ligado com os processos de negócio.

Surge um novo perfil de gestor de projetos: que deve ser capaz de captar os anseios e interesses da sua equipe, transformando isso em força motriz para alcançar os resultados. Tanto para Verma (1996), quanto para Camarini & Sousa (2006), os gerentes de projeto devem desenvolver algumas habilidades interpessoais, como comunicação efetiva, motivação, gestão de conflitos, gestão de estresse, negociação e liderança.

Walt Disney, idealizador de todo o império Disney que existe hoje, foi um exemplo extraordinário de Gestor de Projetos com foco na Gestão da Pessoas. Seguindo o princípio: “Sonhe, acredite, ouse e faça”, Disney projetou parte dos parques antes de sua morte, e Capodagli e Jackson (2006) documentam algumas de suas ações que foram marcantes nesse contexto, enquanto Connelan (2010) apresenta as práticas usadas atualmente nos parques, onde gestores de projetos profissionais ainda persistem nas táticas inigualáveis de Disney.

Serão relacionadas e explicadas nas próximas subseções, divididas segundo as habilidades interpessoais que Verma (1996) citou: comunicação efetiva, motivação, gestão de conflitos, gestão de estresse, negociação e liderança.

4.2.1 Comunicação Efetiva

A Comunicação Efetiva inclui todas as atividades e comportamentos nos quais informações e ideias são transferidas entre o gerente de projeto e as pessoas que estão trabalhando no projeto. (VERMA, 1996).

Dentro do complexo Disney, a comunicação é parte essencial da cultura organizacional cultivada dentro da organização. Cockerell (2018), ex presidente do Magic Kingdom, elege a comunicação como um dos fatores mais importantes para o sucesso do Walt Disney World, tanto com os clientes, como com os funcionários, não podendo haver distinção entre a cordialidade e a efetividade da comunicação entre os gestores do mais alto escalão e com o operário que desenvolve o trabalho mais simples.

Uma amostra do princípio de comunicação efetiva, é que desde os dias de treinamento, a cultura organizacional da Disney e a maneira como as coisas acontecem são comunicadas para todos os futuros membros da equipe. Essa prática foi desenvolvida pelo Walt Disney, e quando alguns dos novos gestores tentaram mudar a maneira como o treinamento ocorria, a performance de todos os setores da organização caiu. A Comunicação Efetiva, seja dentro da área de projetos ou não, é primordial para alcançar a alta performance. Walt Disney, um excelente gestor de projetos, desenvolveu dentro da área de projetos da Disney, um Centro de Planejamento, com a finalidade de facilitar a comunicação e a criação de novas ideias, juntando vários elementos dentro de uma única sala, propiciando que as instruções dele enquanto gestor de projetos fossem cumpridas com mais eficiência. (CAPODAGLI; JACKSON, 2006).

4.2.2 Motivação

Existem várias teorias para a motivação, e uma das mais aplicadas é a de Maslow (2017). De acordo com esta teoria, o ser humano possui diversas necessidades que podem ser separadas em categorias hierarquizadas. As categorias são: Necessidades Fisiológicas, de Segurança, Sociais, de Status e Estima e de Auto Realização, em ordem da mais básica para a mais complexa.

Os níveis de Necessidades Fisiológicas e de Segurança muitas vezes estão relacionados com o salário que cada colaborador recebe, uma vez que ele é a maior fonte de suprimento de necessidades orgânicas e a segurança pessoal. De acordo com o site INDEED (2018) – onde se pode acompanhar informações reais de funcionários de determinadas empresas – 48% dos funcionários do Walt Disney World acreditam que são pagos de maneira justa. Esses dados foram coletados diretamente de 1258 empregados, de 2017 a 2018.

As necessidades sociais, de status e estima se referem a atividade social, amizade e a ser reconhecido como uma pessoa competente. Com base nas informações do INDEED (2018), o clima dentro da organização, que favorece o suprimento das necessidades sociais e de reconhecimento, depende muito do gestor que está liderando as equipes para que torne a experiência agradável e satisfatória.

O último nível, a Necessidade de Auto Realização, estaria ligado com todo o processo de motivação, com o sentir que ir trabalhar é algo prazeroso, que não é feito apenas para suprir suas necessidades básicas. O papel de tornar esse cenário possível, majoritariamente está nas mãos dos gestores, que estão em contato recorrente com os colaboradores.

4.2.3 Gestão de Conflitos e de Estresse

Segundo Dinsmore (2004), conflito é o afloramento da discordância entre indivíduos, e o estresse é o resultado gerado pelas mudanças e conflitos. Para chegar em um mesmo objetivo, os membros da equipe podem enxergar caminhos diferentes, eles também possuem expectativas, emoções e pensamentos discordantes, o que acaba gerando mais conflitos, por isso, o conflito se faz necessário pois gera incentivo para a inovação, criatividade e mudança, uma vez que o *status quo* foi alterado. Sendo assim, a função do Gerente de Projetos é coordenar e administrar os conflitos de maneira construtiva para aprimorar a performance da equipe e atingir os objetivos discutidos de maneira eficiente, amenizando as disputas e conflitos que desencadeiam no estresse. (VERMA, 1996)

No contexto do Walt Disney World, todos os colaboradores passam por um treinamento intenso a fim de interiorizar a cultura organizacional da Disney, que inclui a gestão de conflitos. Um exemplo que reflete a maneira como esse valor é levado a sério aconteceu em 1955, quando Walt Disney inaugurou a Disneylândia. Inicialmente, os seguranças do parque eram terceirizados, o que gerou uma discordância entre o ideal dele e a maneira com que os seguranças agiam, assim, Disney mudou a maneira que a segurança era feita dentro dos parques: dispensou a empresa terceirizada e passou a treinar todos, sem exceção, os funcionários que viriam a trabalhar ali. A maneira com que ele geriu o conflito foi tão eficaz que a solução dada foi espalhada por todo o complexo Disney (CAPODAGLI; JACKSON, 2006).

4.2.4 Negociação

A fim de conciliar o interesse de duas ou mais partes, buscando-se reduzir os conflitos e o estresse, a negociação se faz habilidade essencial para o gestor de projetos. Segundo Verma (1996), os gerentes de projetos devem ser capazes de negociar com os técnicos e gerentes envolvidos sobre os recursos, prioridades e responsabilidades. Negociam com os clientes com relação às mudanças de escopo, cronograma, orçamento e performance. Além de negociar com os membros da equipe acerca das questões que surgem durante o ciclo de vida do projeto.

Connellan (2010) afirma que os colaboradores da Disney eram exímios negociadores, defendendo seu ponto de vista e nunca abrindo mão dos seus ideais, isso faz com que a excelência dentro da Disney seja tão notória. Fazer com que toda sua equipe acredite em uma visão, e faze-los defende-la, requer grande habilidade como negociador, pois sempre haverá divergências e conflitos dentro de um grupo de pessoas. Mesmo que acredite no seu ideal, às vezes, o gestor terá que ser flexível para reduzir os conflitos e estresses.

4.2.5 Liderança

Saber como comunicar-se com os envolvidos, motivar os membros da equipe, gerenciando os conflitos e o estresse, sendo capaz ainda de negociar, requer uma aptidão sólida quanto a liderança. Liderança é o processo de criar uma visão para os outros, ter o poder de transformar essa visão em realidade e sustentá-la. (VERMA, 1996).

A partir do momento em que Walt Disney criou um senso de comprometimento entre os funcionários e o show, foi observado que ele era um líder nato. Questionar cada um dos trabalhadores da construção do Magic Kingdom – de eletricitistas a executivos – o que eles achavam de determinada atração, até chegar onde nenhum defeito mais conseguia ser encontrado, mostra a preocupação dele com as ideias e o respeito para com a opinião de cada um, caracterizando um verdadeiro líder, pronto para guiar qualquer projeto para o sucesso. (CAPODAGLI; JACKSON, 2006).

Alguns passos foram descritos por Capodagli e Jackson (2006) para que a Metodologia Disney pudesse ser entendida e incorporada na maneira de agir dos gestores, eles são listados a seguir:

1. Dê uma chance de sonhar a todos os membros da sua organização, e incorpore esses sonhos com criatividade;
2. Fique firme nas suas crenças e princípios;
3. Trate os clientes como convidados;
4. Dê suporte, empodere e recompense seus funcionários;
5. Crie relações de longo tempo com seus fornecedores e parceiros;
6. Se atreva a correr riscos calculados em ordem de fazer aflorar ideias inovadoras;
7. Treine extensivamente e constantemente reforce a cultura da organização;
8. Alinhe a visão de longo prazo com a execução de curto prazo;
9. Use a técnica de *storyboarding* para resolver problemas de comunicação e planejamento;
10. Preste atenção aos detalhes.

Os princípios citados se fazem indispensáveis para os gestores de projetos, pois no contexto atual, ter domínio de habilidades técnicas não garante o sucesso do seu projeto nem da sua equipe, mas a inteligência interpessoal se torna um diferencial dentro a grande concorrência do mercado, e sua aplicação dentro do Walt Disney World é um grande exemplo desse conceito.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de compreender como a gestão de pessoas dentro do contexto de projetos se faz um diferencial dentro o Complexo Disney, o presente estudo atingiu seu

objetivo inicial, visto que a grandiosidade do Walt Disney World e a maneira afetuosa com que as pessoas se referem a essa cultura organizacional pode ser explicada por conta do enfoque nas habilidades interpessoais.

Organizações que não compreendem a importância de seus colaboradores sempre encontrarão maiores dificuldades em seu trajeto. E isso é um grande diferencial dentro da Disney, que tem como principal objetivo entreter, informar e inspirar as pessoas ao redor do mundo fazendo com que cada um de seus funcionários se transformem em membros da equipe de projetos, inclusive os chamando de Membros do Elenco, independentemente de seu trabalho, com todos seguindo em um só ideal.

E assim, é possível comparar a Metodologia Disney e as Habilidades Interpessoais indispensáveis para um gestor de projetos que Verma (1996) sintetizou, apresentados no quadro 3, confirmando-se como a gestão de pessoas em projetos está completamente associada com as estratégias do Walt Disney World. Atingindo, assim, o objetivo geral desta pesquisa, comparando as políticas de gestão de pessoas em projetos dentro do contexto da Disney.

Habilidades Interpessoais, segundo Verma (1996)	Metodologia Disney
Comunicação Efetiva	<ul style="list-style-type: none"> - Treine extensivamente e constantemente reforce a cultura da organização; - Use a técnica de <i>storyboarding</i> para resolver problemas de comunicação e planejamento.
Motivação	<ul style="list-style-type: none"> - De suporte, empodere e recompense seus funcionários.
Gestão de Conflitos e de Estresse	<ul style="list-style-type: none"> - Trate os clientes como convidados; - Preste atenção nos detalhes; - Alinhe a visão de longo prazo com a execução de curto prazo.
Negociação	<ul style="list-style-type: none"> - Fique firme nas suas crenças e princípios; - Crie relações de longo tempo com seus fornecedores e parceiros; - Se atreva a correr riscos calculados em ordem de fazer aflorar ideias inovadoras.
Liderança	<ul style="list-style-type: none"> - De uma chance de sonhar a todos os membros da sua organização, e incorpore esses sonhos com criatividade.

Quadro 3: Habilidades Interpessoais contra Metodologia Disney

Fonte: Autoria própria, 2019.

Portanto, com base no que foi discutido ao longo da pesquisa, propõe-se que, além das habilidades técnicas, o principal fator que influencia na excelência do Complexo Disney, é a escolha entre tratar as pessoas como simples recursos ou como parceiros da organização. Como recursos, eles são padronizados, uniformes, inertes e precisam ser administrados; nesse sentido, as pessoas constituem parte do patrimônio físico na contabilidade organizacional, o que significa “coisificar” as pessoas. A outra alternativa, que é usada pela Disney desde o princípio da organização, é visualizar as pessoas como

parceiros das organizações, se transformando em fornecedoras de conhecimentos, habilidades, competências e a mais importante contribuição para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos relacionados ao alcance das metas organizacionais.

REFERÊNCIAS

- ACADEMIA PEARSON. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo. Pearson Education do Brasil, 2010.
- BURGARTZ, Thomas; KRAMER, Andreas; KHARE, Anshuman; MACK, Oliver. **Managing in a VUCA World**. Switzerland: Springer Chem, 2016.
- CAMARINI, Gládis; SOUSA, Valter João. **As habilidades do gerente de projetos: um fator de sucesso para as organizações**. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/read/article/view/40103/25562> >. Acesso em: 27/04/2019.
- CAPODAGLI, Bill; JACKSON Lynn. **The Disney Way**. McGraw-Hill Osborne Media, 2006.
- CARVALHO, Marly Monteiro; RABECHINI JR., Roque. **Gerenciamento de projetos na pratica 2: casos brasileiros**. São Paulo: Atlas, 2009.
- CONNELAN, Tom. **Nos Bastidores da Disney**. 22ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- DINSMORE, Paul Campbell. **Gerenciamento de Projetos: Como gerenciar seu projeto com qualidade, dentro do prazo e custos previstos**. 5ªed. São Paulo: Qualitymark, 2004.
- GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas. Enfoque nos Papéis Profissionais**. 2ª ed. São Paulo, Atlas, 2017.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo, Atlas, 2009.
- FONTENELLE, André. **Metodologia científica**. 2017. Disponível em: <www.andrefontenelle.com.br/tipos-de-pesquisa>. Acesso em: 26 mar. 2018.
- GUIDO, Jack; CLEMENTS, James. P. **Gestão de Projetos**. 3ª ed. São Paulo, Cengage Learning, 2007.
- INDEED.COM. **Walt Disney World Jobs**. 2018. Disponível em: < <https://www.indeed.com/q-Walt-Disney-World-jobs.html>>. Acesso em: 12 de dez. 2018.
- LADEIA, Renato. **Terceirização: Solução ou Precarização das relações de trabalho**. 2001. Disponível em: < <https://administradores.com.br/noticias/terceirizacao-solucao-ou-precarizacao-das-relacoes-do-trabalho> >. Acesso em: 12 de dez. 2018.
- LAWLER III, Edward. **Treat People Right!** San Francisco: Jossey-Bass, 2003.
- MASLOW, Abraham. **A Theory of Human Motivation**. New York: Barnes & Noble: 2017.
- PEDERSON, Jay. **International Directory of Company Histories**, Detroit, St. James Press, 2014.
- PMI. **A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)**, 6ª ed., Project Management Institute, 2017.

TOLEDO, Flavio De. **Administração de pessoal, desenvolvimento de recursos humanos**. 7. ed. São Paulo, SP: Atlas, 1989.

WALT DISNEY WORLD NEWS. **Walt Disney World in Brief**, 2016. Disponível em: <<http://wdwnews.com/fact-sheets/2015/11/01/walt-disney-world-overview-world-in-brief/>>. Acesso em: 16 mar. 2018.

VERMA, Vijay. **Human Resource Skills for the Project Manager**. Vol. 2. Project Management Institute USA, 1996.

WARR, Peter George. **Work, Happiness and Unhappiness**. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2007.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Análise fatorial 131, 132, 134, 135, 136, 138, 143

Apl 76, 77, 78, 79, 80, 81, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93

Arquitetura ribeirinha 157, 160, 168, 169

Arte 3, 43, 45, 95, 98, 99, 106, 174, 182, 185, 188, 189, 190, 191, 228, 229, 233, 237, 238, 240

Autocomposição 193, 194, 195, 198, 201, 202, 203, 225

Autoconfrontação 204, 205, 206, 209, 210, 211, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221

B

Barreiras 2, 3, 6, 11, 12, 17, 187, 189, 235

C

Características socioeconômicas 2

Casa das rosas 171, 173, 181

Clínica da atividade 204, 207, 212, 220, 221

Conciliação 192, 193, 194, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 223

Conflitos 2, 4, 46, 48, 50, 51, 52, 102, 115, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 222, 223, 224, 225, 229, 232

Cracolândia 107, 108, 110, 111, 112, 113, 115, 116, 117

D

Dependência química 107, 108, 114, 116, 117

Discurso 67, 85, 133, 183, 187, 206, 208, 209, 212, 213, 215, 220, 221, 233, 238, 239, 240, 242

Disney world 43, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54

E

Ebit 30, 31, 32, 35, 37, 38, 39, 40

Educação 3, 4, 5, 6, 7, 6, 10, 82, 96, 102, 105, 106, 112, 121, 123, 124, 127, 128, 129, 130, 141, 145, 146, 147, 150, 155, 156, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 184, 191, 204, 205, 206, 209, 220, 222, 223, 224, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 235, 237, 246, 247, 251, 261

Educação patrimonial 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182

Empreendedorismo feminino 1, 2, 3, 5, 7, 8, 11, 12, 13

Endividamento 11, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41

Ensino superior 7, 9, 11, 15, 97, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 205, 206, 212

Estado da arte 43, 45, 98, 99, 106

Estratégia competitiva 55, 56, 59

Eventos sustentáveis 65, 73, 75

Exclusão social 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 109

F

Fabricação digital 157, 159, 165, 169

G

Gênero 6, 7, 8, 9, 86, 97, 104, 172, 184, 185, 188, 189, 190, 191, 209, 212, 213, 229

Gestão de pessoas 43, 44, 45, 46, 48, 51, 52

Gestão de projetos 46

H

História da enfermagem 245

I

Impactos sustentáveis 65, 68

Incubadora 14, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, 28

Indústria de eventos 65, 68, 73

Indústria têxtil 55

J

Justiça restaurativa 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232

L

Lgbt 233

Liminaridade 184, 185, 186, 187, 191

Liquidez 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 135, 184, 235

M

Mapeamento 81, 85, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 118

Marketing 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 57, 64, 71, 72, 74, 75, 82, 83, 144, 235, 262

Modelagem de equações estruturais 131, 132, 138, 139, 141, 143

Mudanças sociais 82, 119, 120, 121, 122, 127

P

Pedagogia jurídica 119

Performance 49, 50, 56, 76, 184, 185, 190, 191, 204

Pessoas em situação de rua 101, 107, 108, 111, 112

Política 84, 88, 91, 94, 101, 102, 103, 105, 108, 110, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 121, 126, 135, 136, 182, 184, 189, 190, 203, 229, 230, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 241

Prototipagem rápida 157, 159, 160, 162, 163, 164, 165, 168

R

Rádio 119, 120, 121, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 235

Rentabilidade 30, 31, 32, 33, 35, 36, 39, 40, 41

S

See now buy now 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64

Sexualidade 184, 185, 187, 188, 189, 190, 191

Sobrevivência 21, 25, 29, 57, 73, 145, 149, 151, 153, 155, 156, 255, 256, 263, 265, 266, 271

Socialização 87, 88, 89, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 190, 228

Startup 14, 15, 19

Sustentabilidade 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75

T

Turismo cultural 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177

V

Variável latente 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143

Y

Youtuber 233, 235, 238, 240, 242

Ciências Sociais Aplicadas: Avanços, Recuos e Contradições

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 


Ano 2020

Ciências Sociais Aplicadas: Avanços, Recuos e Contradições

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

[@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora) 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Atena
Editora

Ano 2020