

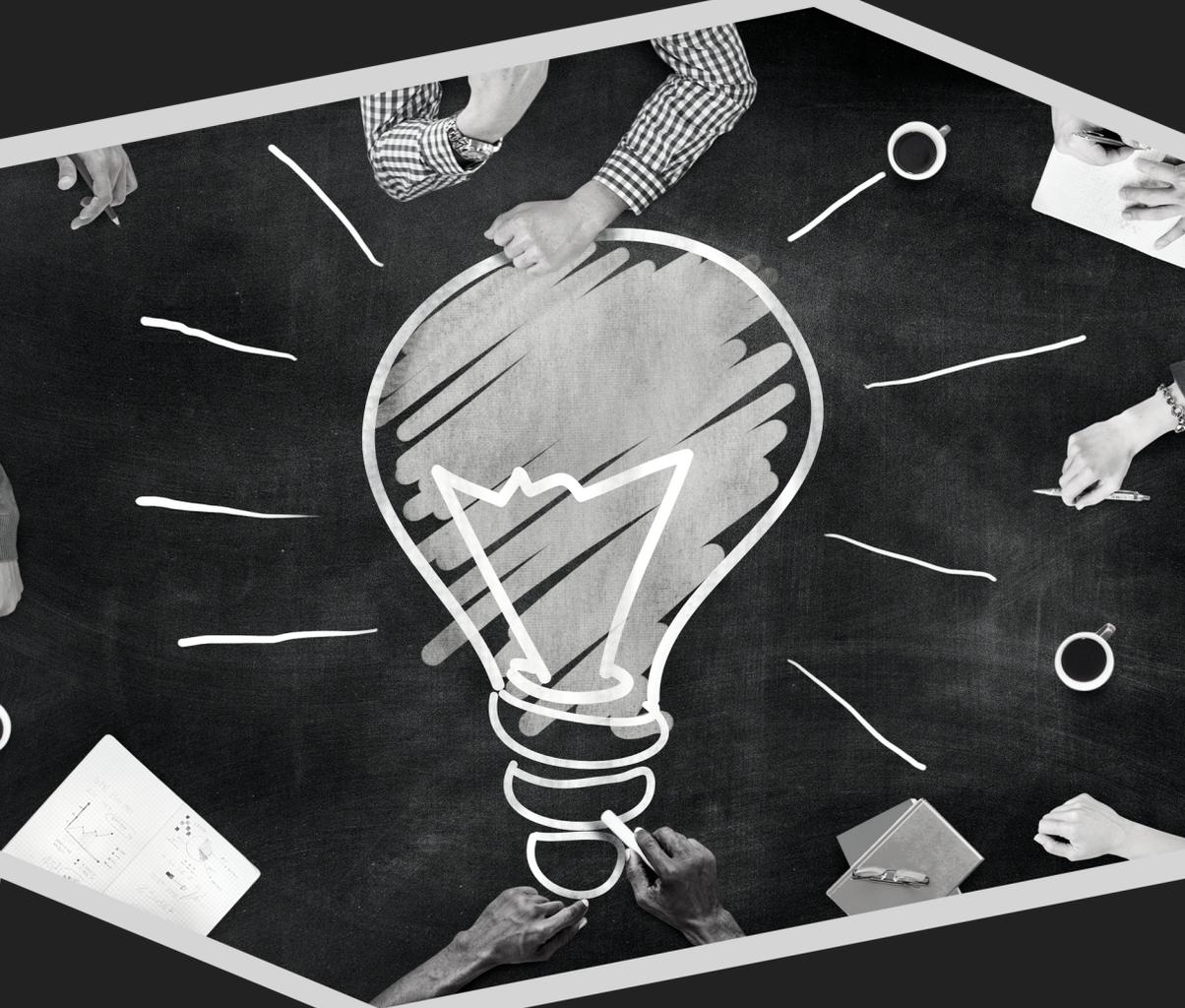
Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



Ernane Rosa Martins
(Organizador)

Atena
Editora
Ano 2020

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento



Ernane Rosa Martins
(Organizador)

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 do Paraná

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. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Profª Drª Dilma Antunes Silva – Universidade Federal de São Paulo
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 Internazionele 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
Profª Drª Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
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. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
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 Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
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 do Paraná
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. Alexandro 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. Clécio Danilo Dias da Silva – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
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. Euvaldo 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 Alborno – 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/UFPA
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 Lúvia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. 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
Profª Ma. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal

Prof. Me. Robson Lucas Soares da Silva – Universidade Federal da Paraíba

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

Gestão e organização da informação e do conhecimento

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecário Maurício Amormino Júnior
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Ernane Rosa Martins

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

G393 Gestão e organização da informação e do conhecimento
[recurso eletrônico] / Organizador Ernane Rosa
Martins. – Ponta Grossa, PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader.

Modo de acesso: World Wide Web.

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-367-5

DOI 10.22533/at.ed.675200410

1. Gestão do conhecimento. 2. Organização e
método. 3. Sistema de informação gerencial. I. Martins,
Ernane Rosa.

CDD 658.4038

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

Conforme o Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa, informação vem do latim *informatio, onis*, (“delinear, conceber ideia”), podendo assim, ser definido como, dar forma ou moldar na mente. Os dados simplesmente constituem a matéria prima para a criação da informação, embora não tenham significados inerentes. A informação por sua vez, é dotada de relevância e proposito, sendo contextualizada e significativa. Já o conhecimento, inclui reflexão, síntese e contexto. A gestão da informação e do conhecimento é um conjunto de técnicas e estratégias destinadas a identificar, racionalizar e otimizar as necessidades informacionais, mapeando os fluxos formais da informação nos diferentes ambientes das organizações.

Este livro, em sua composição possibilita conhecer algumas das temáticas mais relevantes que abrangem a gestão e organização da informação e do conhecimento, tais como: uma revisão da literatura para e-saúde em ambiente de armazenamento na nuvem; o mapeamento de artigos bibliométricos em administração inseridos na plataforma SPELL no último quadriênio; um caso de modelagem de processo de patrimoniamto; uma contextualização e historiografia da temática redes de informação; uma análise da formação da Supervisão de Ensino sob o paradigma de gestão educacional; uma análise da importância da implementação do e-Learning Accor como fonte de vantagem competitiva; a identificação de como a Gestão e Divulgação do Capital (GDCI) intelectual pode agregar valor à Accountability de Instituições de Ensino; a análise das principais falhas de normalização presente nos elementos pré-textuais de trabalhos acadêmicos; uma investigação da relação do perfil do CFO com o nível de cash holding das empresas brasileiras listadas na BM&FBOVESPA – B3 no período de 2011 a 2016; a importância da Organização da Informação (OI) como ferramenta de apoio ao processo de tomada de decisão em uma Micro e Pequenas Empresas (MPE); a discussão das principais tendências que influenciam o contexto da Web de Dados; a identificação de como ocorre a aceitação de doações de materiais na biblioteca Prof. Marcelino Monteiro da Costa; a descrição das etapas do processo de desinfestação de acervo bibliográfico através do irradiador multipropósito de Cobalto-60; a criação de protótipos audiovisuais (videoaulas educativas) para duas universidades distintas que atuam no ramo EAD no Brasil; a importância da retenção de talentos dentro da organização em uma perspectiva pós-pandemia; os identificadores dos avanços e limitações na gestão da atenção à saúde bucal; a percepção do entendimento e informações dos alunos, acerca da transparência Municipal e das contas públicas; a identificação das bases teórico-metodológicas adotadas na representação da imagem no contexto da saúde em periódicos científicos na área da Ciência da Informação; e uma taxonomia para gerenciamento dos itens do estoque do setor de sinalização/COELO (Coordenação de Eletrônicos) - CBTU/PE.

Deste modo, espero que este livro seja um guia para os alunos auxiliando-os em

assuntos importantes desta área, fornecendo conhecimentos que possam ajuda-los nas necessidades informacionais, computacionais e de automação das organizações em geral. Por fim, agradeço a todos que contribuíram positivamente de alguma forma para a elaboração e construção desta obra e desejo a todos os leitores, novas e relevantes reflexões sobre os temas abordados.

Ernane Rosa Martins

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

ABORDAGENS SOBRE COMPUTAÇÃO NA NUVEM: UMA BREVE REVISÃO SOBRE SEGURANÇA E PRIVACIDADE APLICADA A E-SAÚDE NO CONTEXTO DA LGPD

Luís Rafaeli Coutinho

Henrique Pereira Oliveira d'Eça Neves

Lecian Cardoso Lopes

DOI 10.22533/at.ed.6752004101

CAPÍTULO 2..... 19

ANÁLISE DAS BIBLIOMETRIAS EM ADMINISTRAÇÃO NA BASE SPELL: UMA BIBLIOMETRIA DE BIBLIOMETRIAS NACIONAIS

Iracema Medeiros D'Abreu

Petrine Monteiro Alves Santa Ritta

Marcus Brauer

DOI 10.22533/at.ed.6752004102

CAPÍTULO 3..... 32

APLICAÇÃO DO BPM EM UMA UNIVERSIDADE: ESTUDO DE CASO NO PROCESSO DE PATRIMONIAMENTO DO INSTITUTO DE INFORMÁTICA

João Francisco da Fontoura Vieira

Danhuri Ritter Jelinek

Bernardo Honaiser

DOI 10.22533/at.ed.6752004103

CAPÍTULO 4..... 40

CARACTERIZAÇÃO DE REDES DE INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Antônia Danielle Ferreira

Glaucia Oliveira Araújo

Larissa Eufrásio Matoso Alves

DOI 10.22533/at.ed.6752004104

CAPÍTULO 5..... 53

DESAFIOS Á FORMAÇÃO DA SUPERVISÃO DE ENSINO MEDIANTE O PARADIGMA DE GESTÃO EDUCACIONAL

Maria Lucia Morrone

Marina Ranieri Cesana

DOI 10.22533/at.ed.6752004105

CAPÍTULO 6..... 68

GESTÃO DO CONHECIMENTO NA HOTELARIA: *E-LEARNING* COMO FERRAMENTA DE APRIMORAMENTO PROFISSIONAL NA GERAÇÃO DE DIFERENCIAL COMPETITIVO

Elidomar da Silva Alcoforado

Marcos Tavares de Melo Junior

Tuana Sampaio de Souza Fernandes

DOI 10.22533/at.ed.6752004106

CAPÍTULO 7	86
INOVAÇÃO NA ACCOUNTABILITY DE INSTITUIÇÕES DE ENSINO A PARTIR DA GESTÃO DO CAPITAL INTELECTUAL: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA	
Phillipi de Macedo Coelho	
Eduardo Zeferino Máximo	
Andreici Daiani Vedovatto Vitor	
João Artur de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.6752004107	
CAPÍTULO 8	101
NORMALIZAÇÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS: UMA ANÁLISE DOS TRABALHOS APRESENTADOS À BIBLIOTECA DO CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E DA NATUREZA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO	
Elaine Cristina de Freitas	
Jefferson Luiz Alves Nazareno	
Leonice Maria Cavalcante	
Marcela Porfírio da Costa	
DOI 10.22533/at.ed.6752004108	
CAPÍTULO 9	110
O PERFIL DOS GESTORES E AS ESTRATÉGIAS DE CARREGAMENTO DE CAIXA	
Danilo Chrispim Modesto	
DOI 10.22533/at.ed.6752004109	
CAPÍTULO 10	131
ORGANIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO APOIO PARA TOMADA DE DECISÃO: ESTUDO DE CASO EM UMA PEQUENA EMPRESA	
Kevin Schwantz Gomes da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.67520041010	
CAPÍTULO 11	153
ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO NA WEB DE DADOS DESAFIOS E COMPETÊNCIAS DO PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO	
Francisco Carlos Paletta	
Armando Manuel Barreiros Malheiro da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.67520041011	
CAPÍTULO 12	165
POLÍTICA DE AQUISIÇÃO: DOAÇÃO, DIRETRIZES E DILEMAS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	
Eddie Carlos Saraiva da Silva	
Helen Roseany da Silva Souza Luz	
DOI 10.22533/at.ed.67520041012	

CAPÍTULO 13.....	173
PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO DO ACERVO DA BIBLIOTECA DO CONJUNTO DAS QUÍMICAS/USP – ESTUDO DE CASO USO DE RADIAÇÃO GAMA (COBALTO 60)	
Fátima Aparecida Colombo Paletta	
DOI 10.22533/at.ed.67520041013	
CAPÍTULO 14.....	183
RELATO SOBRE CRIAÇÃO DE PROTÓTIPOS AUDIOVISUAIS UTILIZANDO O <i>DESIGN THINKING</i> EM ROTINAS DE PRODUÇÃO E GESTÃO DO CONHECIMENTO	
Ana Juliana Fontes	
DOI 10.22533/at.ed.67520041014	
CAPÍTULO 15.....	192
RETENÇÃO DE TALENTOS: QUAL SUA IMPORTÂNCIA PARA ORGANIZAÇÃO NO PÓS-PANDEMIA	
Rosineia Oliveira dos Santos	
Luís Fernando Ferreira de Araújo	
Ely Roberto de Souza Pereira	
Tereza Elisabete Imperiale	
Gilmar Afonso de Lucas	
Rodrigo Crissiuma	
DOI 10.22533/at.ed.67520041015	
CAPÍTULO 16.....	208
A PROVISÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE BUCAL NA PERSPECTIVA DOS INDICADORES DE SAÚDE	
Izamara Lira de Sousa Dutra	
Meire Coelho Ferreira	
Waneska Ferreira Cavalcante de Albuquerque Reis	
DOI 10.22533/at.ed.67520041016	
CAPÍTULO 17.....	221
TRANSPARÊNCIA ORÇAMENTÁRIA DA GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL	
Alexandre de Freitas Carneiro	
Daline Scarponez Estêves	
DOI 10.22533/at.ed.67520041017	
CAPÍTULO 18.....	239
TRATAMENTO INFORMACIONAL DA IMAGEM BIOMÉDICA: ESTADO DA ARTE EM PERIÓDICOS DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	
Joice Cleide Cardoso Ennes de Souza	
DOI 10.22533/at.ed.67520041018	

CAPÍTULO 19.....	253
USO DE TAXONOMIA PARA ORGANIZAÇÃO DOS ITENS DO ESTOQUE INTERNO DO SETOR DE SINALIZAÇÃO DA COMPANHIA BRASILEIRA DE TRENS URBANOS EM PERNAMBUCO	
Getúlio Valdemir Batista	
Mariângela da Silva Simões	
DOI 10.22533/at.ed.67520041019	
SOBRE O ORGANIZADOR.....	266
ÍNDICE REMISSIVO.....	267

CAPÍTULO 15

RETENÇÃO DE TALENTOS: QUAL SUA IMPORTÂNCIA PARA ORGANIZAÇÃO NO PÓS-PANDEMIA

Data de aceite: 01/09/2020

Rosineia Oliveira dos Santos

Luís Fernando Ferreira de Araújo

Ely Roberto de Souza Pereira

Tereza Elisabete Imperiale

Gilmar Afonso de Lucas

Rodrigo Crissiuma

RESUMO: Este trabalho tem como principal objetivo mostrar a importância da retenção de talentos dentro da organização em uma perspectiva pós-pandemia. Neste sentido, este trabalho tem como foco central mostrar que a integração e a retenção dos colaboradores nas organizações permitem diagnosticar e analisar o seu desempenho profissional, buscando alavancar crescimento na qualidade dos produtos e serviços prestados. Utilizamos autores renomados que contribuíram com modelos, aspectos e características, reconhecendo que uma utilização da valorização dos talentos internos traz grandes benefícios para as organizações, pois mostra resultados positivos para o contexto organizacional e com isso ajuda a crescer o capital intelectual das empresas. Com isso, mostramos que uma organização que está atenta aos seus talentos consegue meios para que esse colaborador se mantenha na empresa e com isso alavancando vendas e lucros.

PALAVRAS - CHAVE: Integração, Retenção, Colaboradores, Organização, Talentos.

ABSTRACT: This work has as main objective to show the importance of retaining talent within the organization in a post-pandemic perspective. In this sense, this work has as its central focus to show that the integration and retention of employees in organizations allows to diagnose and analyze their professional performance, seeking to leverage growth in the quality of products and services provided. We use renowned authors who have contributed models, aspects and characteristics, recognizing that a use of the valorization of internal talents brings great benefits to organizations, as it shows positive results for the organizational context and with that it helps to grow the intellectual capital of companies. With this, we show that an organization that is attentive to its talents obtains means for this employee to remain in the company and thereby leveraging sales and profits.

KEYWORDS: Integration, Retention, Collaborators, Organization, Talents.

INTRODUÇÃO

O campo organizacional vive em constante transformação, por este motivo as empresas por um tempo se desenvolveram e se readequaram quanto suas atividades internas e externas, obedecendo um grande foco externo pensando respectivamente no consumidor final.

Contudo, não só de decisões finais é que as organizações sobrevivem, mas as que

conseguem desenvolver as atividades e trabalhos com eficiência. Nesse sentido, são necessários o contínuo planejamento das atividades administrativas, considerando-se as mudanças ocorridas no mercado, por conta do acesso à internet e outros mecanismos de multimídias.

Nesta perspectiva o presente artigo foi desenvolvido, para entender as atividades de planejamento e gestão na integração dos colaboradores nas organizações, tomando como base o período pós-pandemia de Coronavírus no Brasil.

O mundo atual está em constante mudança os ambientes, econômico, política e social, afetam tanto as pessoas como também as organizações. Os planejamentos que não forem realizados de forma correta, prevendo todo o tipo de situação futura, podem vir a dar errado, e com isso afetar não só a organização, mas os profissionais dentro delas. Com o mundo moderno e globalizado, tornam-se cada dia fundamental o planejamento e a gestão de pessoas dentro da organização.

Diante do mundo globalizado em que vivemos a exigência para o profissional em atingir resultados positivos em um curto espaço de tempo está aumentando, com isso tem sido necessário desenvolver e aperfeiçoar habilidades como: criatividade, dinamismo, flexibilidade, liderança de equipe. O profissional precisa atualizar-se constantemente nos acontecimentos em sua volta. É necessário que ele saiba agir com clareza e esteja disposto a enfrentar novos desafios, enfrentar pressões e mostrar que consegue se adaptar-se em um mundo em constante evolução e adaptações.

O mercado esta cada vez mais exigente com o conhecimento, experiência e competências comportamentais. Os indivíduos que promovem as mudanças e assim com as organizações possam juntos alcançar a evolução profissional e organizacional. As organizações estão cada vez mais preocupadas com a gestão de pessoas, pois a mentalidade do individuo como um mero instrumento de trabalho está acabando, o pensamento é que o individuo é um recurso valioso dentro da organização, pois é um ser inteligente, ágil, pensador e inovador. Assim esses colaboradores ajudam as organizações a enfrentar os desafios, as ameaças e as oportunidades do mercado. Diante do contexto as organizações precisam ter um bom método de integração e retenção de talentos.

Este artigo tem o objetivo central mostrar a importância da integração e retenção de talentos nas empresas, desta forma analisar como a integração e retenção de talentos nas organizações, agirá como instrumento de ligação para que as empresas possam gerir o desenvolvimento e o crescimento pessoal e profissional de seus talentos.

A mudança nas atividades das organizações de transformação tem influenciado as pessoas e as próprias organizações, fazendo com que as suas atividades sejam desenvolvidas mais rapidamente e constantemente. O presente trabalho vem demonstrar as ferramentas que as organizações no contexto empresarial podem utilizar para o desenvolvimento profissional e de aptidões dos indivíduos para a integração e retenção dos colaboradores.

Para que a integração e a retenção seja eficaz, é necessário entender que esses colaboradores são essenciais para o andamento da organização. Ter talentos satisfeitos significa possuir clientes também satisfeitos. Os gestores devem criar uma comunicação franca e aberta e a partir de metas cumpridas pelos colaboradores, os gestores proporcionariam recompensas e reconhecimentos, não apenas em bonificações ou incentivos, mas também com o agradecimento pessoal dos gestores ou diretores aos seus colaboradores, pelo trabalho bem executado.

O presente trabalho procurou atender os objetivos, por meio de pesquisas bibliográficas. Pesquisas essas, que é desenvolvida a partir de materiais já elaborados por livros, revistas, artigos científicos e artigos extraídos da internet.

O trabalho pesquisado será os moldes de pesquisa teórica e de cunho bibliográfico utilizando o método dedutivo, com a finalidade de conhecer e analisar a retenção dos colaboradores nas organizações no período pós pandemia.

Pode-se definir uma pesquisa como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são colocados no trabalho monográfico (GIL, 2010).

Nesta mesma linha de pensamento Gil (2010) informa que uma pesquisa pode ser explorada, com objetivo de determinar com maior especificidade as condições em que certos fenômenos ocorrem ou são influenciados.

O INDIVÍDUO NAS ORGANIZAÇÕES

Desde o surgimento do homem, a coletividade e o relacionamento em grupo tiveram papel essencial para a sobrevivência. Hoje a sociedade é estruturada e a participação das pessoas em forma de grupos dentro das organizações é fundamental para o crescimento e o sucesso tanto da organização como para o indivíduo em si.

Com a globalização e o avanço de tecnologias o mercado está ficando cada vez mais competitivo, as empresas precisam sobreviver há tantas outras empresas, e é na união de pessoas que as organizações encontram saídas estratégicas para o desenvolvimento de novos produtos e serviços.

O ambiente organizacional é uma via de mão dupla, aonde a união de pessoas em grupos de trabalho busca a realização de suas tarefas, cumprindo os objetivos traçados para o sucesso organizacional, se a organização alcança sucesso, as pessoas nelas inseridas também serão beneficiadas.

O grupo ou as pessoas precisam ter um objetivo em comum, elas precisam saber para que vieram, e precisam ter em suas mentes o real objetivo que fizeram elas estarem inseridas dentro de uma organização, tem de saber a razão de sua existência como indivíduo e como profissional dentro da organização.

Organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou

mais pessoas. A cooperação é essencial para a existência da organização. Uma organização existe quando, há pessoas capazes de se comunicarem e que estejam dispostos a contribuir com ação conjunta a fim de se alcançarem um objetivo comum. Produtividade no trabalho humano é igual ao quociente da relação de uma produção pelo tempo nela empregado. A produtividade humana depende do esforço realizado e do método, e, sobretudo do interesse e motivação das pessoas no trabalho que está exercendo. (CHIAVENATO, 2002).

As empresas devem especificar limites, devem permitir que as pessoas se movam dentro delas, se organizem, sejam capazes de dar as respostas rápidas às mudanças organizacionais que estão surgindo a cada momento.

A comunicação se torna à base do trabalho em grupo. Pensamentos e sentimentos precisam ser explicitados em uma comunicação aberta e em clima de respeito mútuo. A criatividade e o surgimento de ideias inovadoras precisam ser lançados e discutidos em ambientes propício e adequado. As informações precisam fluir de forma clara e rápida. O feedback é a realimentação do processo, com informações úteis que ajudam a melhorar o desempenho do grupo. O retorno contínuo acerca do desempenho das pessoas em relação aos objetivos empresariais, essa atitude organizacional tem colocado as empresas em situações estrategicamente favoráveis no mercado.

A organização tem o papel de ajudar ao indivíduo ou ao grupo a ter plenas condições de estar desenvolvendo suas atividades e alcançando os objetivos organizacionais. Organizações tem demonstrado com suas atitudes a intenção de ajudar o colaborador valorizando a mão-de-obra, sejam através de treinamentos, políticas de benefícios e recursos administrativos, maneiras de reter talentos, identificando os colaboradores não como ferramentas, mas sim como seres que são dotados de inteligência, habilidades, conhecimentos, percepções e muitas outras habilidades.

Segundo Davenport (1998) o conhecimento é um recurso, mas o gerenciamento efetivo requer investimentos em outros recursos, nomeados dinheiro e trabalho. Os colaboradores precisam ser treinados na forma de captura, modelagem e categorização do conhecimento. Eles precisarão das corretas ferramentas de hardware e software. A organização atual somente poderá trilhar o seu caminho rumo ao sucesso se tiver total envolvimento de seus colaboradores. Barreto (2005, p. 01) afirma que o foco deve estar nas pessoas, “o foco principal ao implantar um programa de gestão do conhecimento, de qualquer amplitude, é o homem, são as pessoas”.

Esses elementos deverão caminhar harmoniosamente para que, desta forma, as organizações consigam, garantir sucesso frente aos novos desafios.

Drucker (2001, p. 148) afirma que “a organização é um instrumento específico para fazer com que as forças humanas redundem em desempenho, enquanto a fraqueza humana é neutralizada e amplamente inofensiva”. Os colaboradores, independente do grau hierárquico e função em que são empregados na organização analisam os processos e aumentam seu conhecimento em determinada tarefa por meio de vivência contribuindo,

assim, para o aperfeiçoamento dos seus serviços e, conseqüentemente, trazendo melhores resultados para a organização. Portanto, é nesse colaborador que esta o ponto de partida para o aprimoramento da produtividade, desempenho e qualidade de uma organização. Também é fundamental para o colaborador, a capacidade e a versatilidade em lidar com diferentes tipos de informações, a sua habilidade de extração de conteúdos e soluções, é isso que o tornará diferente dos demais colaboradores. Nesse ambiente o papel da organização é reter o talento do colaborador como valorização de pessoas; avaliação de desempenho, aprimoramento contínuo; inovação; exploração do conhecimento; comunicação eficiente; reuniões de grupos de pessoas com conhecimento especificam; responsabilidade, autodisciplina.

As organizações e o trabalho estão incluídos na vida dos seres humanos desde a sua criação. Lidar com pessoas nas organizações tem sido uma responsabilidade que atualmente, se reveste de uma complexidade muito maior.

As pessoas representam as organizações, tomam decisões em melhorias que tem como objetivo maximizar sua satisfação. Quando há um clima organizacional que alcança a satisfação dos seus colaboradores e que leva os mesmos a comportamentos em prol dos objetivos da empresa, conseqüentemente existirá um bom clima que refletirá no aumento da eficácia da organização. As pessoas necessitam de espaço para pensar e falar na organização.

Todas as empresas buscam um objetivo em comum: valorizar sua marca. Isso não é possível sem a colaboração de todos, e que a organização esteja aberta as melhores estratégias para sua evolução, seguindo essa linha, Chiavenato diz que: “As organizações do novo milênio precisarão reunir cinco características simultâneas e fundamentais, representadas pelos cinco *F*'s: *fast, focused, flexible, friend e fun*, ou seja, a organização tem que ser veloz, focada, flexível, amigável e divertida” (2008, p.38).

Dentro das organizações existe um fator que é crucial e indiretamente influencia no objetivo da empresa, esse fator é o relacionamento interpessoal, e Stephen Covey afirma que: “As competências emocionais respondem por dois terços ou mais dos elementos de um alto desempenho”. (2005, p.52)

De acordo com Moscovici:

Em situações de trabalho, compartilhadas por duas ou mais pessoas, quando há atividades predeterminadas a serem executadas, bem como interações e sentimentos recomendados, tais como: comunicação, cooperação, respeito, amizade. À medida que as atividades e interações prosseguem, os sentimentos despertados podem ser diferentes dos indicados inicialmente e então – inevitavelmente – os sentimentos influenciarão as interações e as próprias atividades (2003, p.33).

Moscovici também informa que “Sentimentos negativos de antipatia e rejeição tenderão à diminuição das interações, ao afastamento, a menos comunicação, repercutindo

desfavoravelmente nas atividades, com provável queda de produtividade.” (2003, p.34) A harmonia dos colaboradores não pode ser vista apenas entre eles, é necessário que a empresa transmita essa realidade, que se importe com seus trabalhadores, em uma entrevista a repórter Patrícia Bispo da revista eletrônica RH.com.br, a gerente de Talentos Humanos da Vermont, Adriana Pimenta informa que: “A admissão é o momento em que o funcionário está mais motivado e interessado em suas perspectivas. Ele precisa se sentir acolhido e conhecer as principais áreas e pessoas com quem irá se comunicar” (2011).

É necessário que haja a interação do colaborador com a empresa e seu chefe, que saiam da zona hierárquica do chefe mandando e o funcionário obedecendo, é necessário que o colaborador veja o gestor como um amigo, que ele se torne um líder, e, que se o gestor tiver essa postura, seu subordinado o respeite e não queira tirar proveito disso. Claro que ser amigo é uma escolha, se ambos escolherem o “sim”, todos podem sair ganhando, podendo gerar bons frutos no futuro.

Ainda segundo Moscovici:

O relacionamento interpessoal pode tornar-se e manter-se harmonioso e prazeroso, permitindo trabalho cooperativo, em equipe, com integração de esforços, conjugando as energias, conhecimentos e experiências para um produto maior que é a soma das partes, ou seja, a tão buscada sinergia. Ou então tender a tornar-se muito tenso, conflitivo, levando à desintegração de esforços, à divisão de energias e crescente deterioração do desempenho grupal para um estado de entropia do sistema e final dissolução do grupo (2003, p.35).

As relações interpessoais, assim como o clima organizacional, influenciam em todo o ambiente da organização, caracterizando – o um ambiente agradável e estimulante, desagradável e avesso ou neutro e monótono, dependendo de como estiver o relacionamento.

A COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA NAS EMPRESAS

Entende-se por comunicação interna o esforço de comunicação desenvolvido por uma empresa. Estes canais de comunicação são diversos os meios que as empresas podem utilizar para implantar seu sistema de comunicação para os colaboradores. Os mais utilizados são jornais, revistas, informativos, intranet, quadro de mural e vídeos.

A experiência comprova que, apesar do planejamento estratégico, a comunicação interna pode ser aperfeiçoada no dia a dia, com correção de rumos e acompanhamento da dinâmica do clima organizacional. As pesquisas são fundamentais para compreender melhor a visão interna sobre a identidade da organização.

Os processos de comunicação interna e externa nas empresas brasileiras não estão inseridos no contexto de sua estratégica, em sua missão, visão e valores.

O fundamental é saber utilizar os meios eletrônicos, quadros de comunicações

externas e internas se tornam ineficazes e ineficientes, funcionando apenas por certo tempo.

O feedback também é uma maneira de melhorar a eficácia da comunicação interna e externa nas empresas, para fazer parte de perfis com base em dados sobre o clima organizacional, para aprimorar as relações de trabalho aos problemas inerentes aos colaboradores que trabalham juntos (BOWDITCH, 1999).

Outro ponto abordado por Bowditch (1999) sobre o feedback realizada pela empresa é que quando os colaboradores participam de um programa de feedback de pesquisa, surgem expectativas de que as informações geradas venham a ser utilizadas para melhorar diversos aspectos da vida organizacional da empresa. Se os resultados forem ignorados pelos gestores, os colaboradores poderão depois sentir uma decepção ou frustração, a qual pode se manifestar através de comportamentos disfuncionais no trabalho, como por exemplo, a rotatividade.

É por meio da comunicação compreensível, equilibrada, que se proporciona a motivação e o engajamento dos sócios, associados e funcionários, o fortalecimento e confiança das partes interessadas.

A comunicação interna deixou de ser apenas uma forma alternativa de comunicar, suas atividades integradas ajudam a empresa em seu planejamento estratégico, comunicação interna tem sempre que estar diretamente ligadas com o planejamento da empresa, tendo a visão clara do interesse da empresa, tornando ainda mais crucial na pandemia de coronavírus no Brasil.

A comunicação em todas as empresas, se não forem bem informadas pelas fontes certas, entram no chamado rádio peão. Este é o pior informante dos colaboradores, uma simples decisão pode virar no imaginário, corte do quadro de funcionários, não pagamento de benefícios e dentre outras mais causadas pela falta da comunicação clara e objetiva. As informações de conteúdo ruins e desconstruídas causam pânico e a queda nas atividades exercidas será imediata, e isso não é interessante para a empresa.

A rádio peão¹, por ser um veículo rápido disseminação da informação, tem que parar de ser vista como maléfica.

A rádio peão ou rádio corredor é um meio de comunicação que vem sendo muito valorizado nas empresas. Há administradores que consideram sua existência como maléfica, uma extensão ou herança das fofocas entre vizinhos. Outros aceitam como naturalidade e compreensão (PIMENTA 1999, p. 74).

Sendo assim o rádio peão não precisa ser visto como vilão no meio empresarial, onde a comunicação é mais ágil, em que os colaboradores acabam tendo mais contato uns

¹ Meio de comunicação não-oficial, divulgado por pessoas de baixo escalão, antes mesmo de a informação ser divulgada pelos representantes da equipe e é responsável, muitas vezes, por propagar fofocas ou notícias falsas, rondando todos os departamentos e criando insegurança no ambiente de trabalho. Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/emprego/a-radio-peao-no-ambiente-de-trabalho-3000021>> Acesso em: 20 de out. de 2019.

com outros. Não existe uma maneira para controlar a rádio peão, pois no momento que a informação for enviada não dá para saber qual será o seu conteúdo quando chegar a seu destino.

A missão da empresa é olhar o colaborador como ser humano, produzir bem-estar e oferecer produtos e serviços que facilitem e valorizem suas atividades na empresa, tornando-os capazes de pensar, e ter ideias para melhor contribuírem na empresa.

As publicações organizacionais se propõem a combater o desconhecimento a respeito da empresa e promover a integração entre os públicos ligados a ela, ao mesmo tempo em que pretendem projetar a empresa para internamente assegurar a boa produtividade e externamente conseguir aumentar as vendas e conseqüentemente, os lucros. Este é o objetivo finalista, pois as empresas conseguem atingir muitos outros objetivos intermediários com suas publicações. (REGO, 1986, p. 119).

Pimenta (1999, p. 71) lembra que um sistema de comunicação adequado contribui para a eficiência e a eficácia com um todo na empresa. Para a comunicação ser é eficiente e eficaz é necessário que ela consiga persuadir, motivar, mudar comportamentos e atitudes, ou seja, consiga direcionar o seu público-alvo para o objetivo estabelecido pela organização. O ato de comunicar requer a utilização de termos comuns. A mensagem deve fazer sentido para o destinatário, pois se ele não consegue compreendê-la não poderá ser motivado, convencido, persuadido. Se a mensagem não for compreendida o emissor não poderá dar a resposta esperada, ou seja, a mensagem não alcançará o seu objetivo.

Segundo ainda Pimenta (1999, p. 80) “a comunicação dentro da empresa contribui para definição e concretização de metas e objetivos, além de possibilitar a integração e equilíbrio entre seus componentes (departamentos, áreas, funcionários etc.)”.

Há uma enorme importância na eficiência da comunicação Empresarial focada para área externa, é por este meio que a empresa mostrará para o público a mensagem que deseja transmitir. Podemos definir como público externo: clientes já conquistados, novos clientes, imprensas, governos, entidades de classe, consumidores.

RETENÇÃO DE TALENTOS NA ORGANIZAÇÃO NO PÓS-PANDEMIA

Quanto maior a satisfação dos funcionários, mais alta é a qualidade de vida no trabalho e mais positiva é o clima organizacional. Os funcionários podem estar mais ou menos satisfeitos, não apenas com o seu próprio trabalho e com as condições de trabalho, mas também com outros fatores, como a sua própria educação formal, vida familiar e oportunidades para desfrutar de estabilidade de emprego. Estes dois últimos itens estão fora do ambiente de trabalho. No entanto, é negável seu papel na saúde psicológica e na produtividade dos funcionários de todos os níveis. Em resumo: desempenho das pessoas = qualificação mais satisfação. (MAXIMIANO, 2006).

Satisfação no trabalho é apenas uma maquiagem da complexidade das necessidades

do homem, e, ainda não existe nenhuma demonstração entre satisfação e produtividade, determinar a satisfação torna-se bastante complexo, pois as necessidades variam de pessoa para pessoa. As pessoas precisam do dinheiro para atender suas necessidades, e lutam para obterem melhores salários quando consideram que a remuneração recebida é incompatível com seu trabalho. Deste modo mais uma vez as necessidades básicas são satisfeitas, o dinheiro deixa de ser prioritário e a busca pela satisfação no trabalho torna-se mais importante.

Para Luecke (2008), a satisfação no trabalho é entendida como uma função de relação entre o que um indivíduo quer de seu trabalho. A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional resultante da avaliação que um profissional faz sobre até que ponto o trabalho que desenvolve atende seus objetivos, necessidades e valores.

Luecke ainda define que satisfação e necessidade no trabalho são situações opostas de um mesmo fenômeno como contentamento (satisfação) e outro como sofrimento (insatisfação). Na teoria o trabalho é entendido como dinâmico, numa complexa interação entre papéis, tarefas, responsabilidades, recompensas e reconhecimentos.

A satisfação no trabalho tem que ser mútua tanto do trabalhador como do empregador, a satisfação é uma atitude emocional, assim como as condições físicas e sociais do local de trabalho podendo ser positivo ou negativo. Os processos de integração dos novos colaboradores na organização contribuem muito para o funcionamento adequado das organizações. Por meio da integração dentro da organização é que estes vão se sentir parte integrante da organização.

Para que ocorra uma integração eficaz e que essa alcance os objetivos traçados, é necessário que se apresente métodos claros aos colaboradores como: a missão, visão, valores, cultura e objetivos da empresa, conteúdo do cargo o qual o colaborador irá exercer os direitos e deveres dele dentro da organização, o que a organização espera do colaborador.

Colaboradores bem integrados e motivados exercem suas funções de forma mais eficiente a levar a organização a se destacar no mercado. As organizações são verdadeiros seres vivos. O crescimento acarreta maior complexidade dos recursos necessários quando bem-sucedidas, tendem a crescer caso contrário sobrevivem a intensificar e aplicar conhecimento, habilidades indispensáveis a competitividade do negócio da empresa.

As pessoas deixam de ser recursos e passam a ser vistas como seres dotados de inteligência, personalidades, conhecimento, habilidades, competências, aspirações e percepções singulares, são os novos parceiros das organizações, colaborando para o alcance dos objetivos estratégicos da empresa (CHIAVENATO, 2008).

Para Fleury (2001) a retenção dos conhecimentos e das competências-chaves para uma organização são processos fundamentais para o seu posicionamento estratégico como:

- Conhecimento que realmente vale a pena ser desenvolvidas pela empresa;
- A maneira pela qual as pessoas podem compartilhar o conhecimento (quando possível) que sustentará sua vantagem competitiva;
- As formas de proteger o conhecimento e que são vantagem da empresa.

Nas organizações o compartilhamento do conhecimento por todos os seus colaboradores por meio de uma simples comunicação em trabalhos de equipe e treinamentos ajudam no desenvolvimento de reter os talentos.

A gestão de pessoas deve agir com o intuito de manter o conhecimento dentro da organização em que atua, estabelecendo práticas para reter seus talentos.

Ulrich (1998, p. 45), “as empresas bem-sucedidas serão aquelas mais experientes em atrair, desenvolver e reter colaboradores com habilidades, perspectivas e experiências suficientes para conduzir um negócio global.” O processo de retenção de talentos é um grande desafio para a área de Recursos Humanos, que além de tudo defende a capacidade da organização que deve sempre manter se competitiva.

A importância na administração de Recursos Humanos na organização abrange na identificação de talentos na empresa como remuneração, qualidade de vida, desenvolvimento, planejamento de carreira e papel de liderança. O foco deste trabalho reside nas atividades que a organização desenvolve para reter seu capital humano, onde contratar a pessoa certa desde o início do processo evita um desempenho ruim. Além de reduzir a rotatividade.

A rotatividade de colaboradores é medida com base nos desligamentos ocorridos em um determinado período. Onde tais desligamentos podem ocorrer por demissões por iniciativa da empresa ou do empregado. Tentar evitar o máximo a rotatividade na empresa fazer com que esses permaneçam na empresa a ajudar a crescer e vice-versa é uma missão muito grande na administração de Recursos Humanos.

Novos colaboradores trazem ideias novas, diferentes atitudes, impedindo assim uma estagnação, a rotatividade é inevitável, é natural que as pessoas sintam atração por empregos melhores (BRANHAM, 2002).

Quando um bom funcionário sai da empresa, pode-se citar certos custos (de reposição) envolvidos: a) despesas diretas: recrutamento, entrevistas, treinamentos do substituto, salários possivelmente mais altos do recém-contratado; b) custos indiretos: efeito da saída do funcionário sobre a carga de trabalho, moral e satisfação dos clientes; c) custo de oportunidade: conhecimento perdido e o trabalho que não será executado enquanto a vaga não é preenchida (TAKEDA, 2009).

Como uma tentativa de diminuir tais custos, as entrevistas de desligamento têm a finalidade de obter informações sobre as razões do mesmo, oferecendo um diagnóstico dos principais motivos que levam à rotatividade na empresa e até sugerir meios para ações corretivas ou preventivas para reduzi-la (CHIAVENATO, 2008). Elas podem ser a melhor fonte de informações sobre como as políticas da empresa se traduzem em demandas aos

funcionários (ULRICH, 1998). No entanto, autores da *Harvard Business School Press* (2007) sugerem que o ideal não é esperar pela entrevista de saída. Os gerentes devem perguntar frequentemente aos seus funcionários sobre os fatores que os mantêm na empresa, sobre o ambiente de trabalho, e até exigir um feedback de si mesmo, visto que muitos se demitem por causa de “maus patrões”.

Fitz-Enz (2001, p 78) descreve o capital humano no contexto do mundo dos negócios como a combinação de alguns fatores:

- a) os traços de personalidade que uma pessoa traz para o trabalho: inteligência, energia, atitude, confiabilidade, responsabilidade;
- b) a habilidade de uma pessoa em aprender: aptidão, imaginação, criatividade, prudência, sensatez;
- c) a motivação para compartilhar informação e conhecimento: espírito de equipe e orientação a metas.

Chiavenato (2008), por sua vez, conceitua capital humano como uma combinação de dois aspectos: talento e contexto. Conhecimento, habilidades e competências que são constantemente atualizados e compensados, mas que coexistem dentro de um contexto adequado para seu desenvolvimento. Este contexto é determinado por sua arquitetura organizacional (organização de trabalho, fluxo de processos e atividades de maneira integrada), cultura organizacional (democrática e participativa, baseada em solidariedade e camaradagem) e estilo de gestão (baseada em liderança motivadora, descentralização e delegação de poderes).

De acordo com Friedman *et al* (2000, p. 21)

- a) os seres humanos não são apenas pessoas movimentando ativos, eles próprios são ativos que podem ser valorizados, medidos e desenvolvidos como qualquer outro ativo;
- b) os seres humanos são ativos dinâmicos que podem ter seu valor aumentado com o tempo, não são inertes;
- c) os seres humanos são os ativos mais importantes, afinal, capital é sinônimo de patrimônio líquido (ativos deduzidos dos passivos);
- d) os seres humanos e os sistemas criados para recrutá-los, recompensá-los e desenvolvê-los formam a parte principal do valor de qualquer empresa;
- e) o valor da empresa e, portanto, o valor para o acionista, pode ser depreciado quando o capital humano é mal gerenciado.

Para Chiavenato (2008), o talento humano envolve quatro aspectos: Conhecimento

= saber (Know-how); Habilidade = saber fazer; Julgamento = saber analisar; Atitude = saber fazer acontecer. A retenção de talentos é um processo de atração e desenvolvimento do capital humano, por meio de diversas ações. Não há uma única solução, tais ações variam de acordo com as características e a cultura de cada organização. Mas o segredo está em aliar os desejos pessoais do profissional aos objetivos estratégicos da empresa.

A melhora na retenção de talentos, segundo Fitz-Enz (2001, p. 89), provoca certos valores: a) redução nos custos de recrutamento; b) redução nos custos de treinamento; c) menor tempo requerido de supervisão; d) em serviços de contato com o público, manutenção do atendimento ao cliente; e) indicações de clientes satisfeitos, reduzindo conseqüentemente o uso de marketing; e, f) indicações de candidatos a empregos por funcionários de longa data, reduzindo os custos de recrutamento.

A promoção ou recompensa é um fator motivacional muito importante para o colaborador. A recompensa pode ser vista a princípio como um fator material, mas isso depende de inúmeros fatores individuais. O colaborador pode ter maior satisfação de um reconhecimento verbal de um gestor.

Baseando-se em pressupostos de Chiavenato (1998), podem ser definidas três suposições para explicar o comportamento humano, pois elas estão intimamente relacionadas com o processo de motivação, a saber: a) O comportamento humano é causado, ou seja, existe uma causalidade do Comportamento humano. O comportamento é causado por estímulos internos e externos; b) O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade em todo comportamento humano. O comportamento não é causal, nem aleatório, mas sempre orientado e dirigido para algum objetivo; c) O comportamento humano é orientado para objetivos pessoais. Subjacente a todo comportamento, existe sempre um impulso, um desejo, uma necessidade, uma tendência, expressões que servem para designar os motivos do comportamento.

Um dos maiores desafios das organizações é motivar os colaboradores: fazê-las decididas, confiantes e comprometidas para que sejam bem-sucedidas por meio do seu trabalho e esforço. Motivar para que atinjam elevados padrões de desempenho é hoje uma questão de sobrevivência na organização em um mundo de negócios altamente mutável e competitivo. Cada organização tem seu desempenho, ele é que conduz ao alcance dos objetivos globais e ao sucesso. (CHIAVENATO, 2003).

Os colaboradores motivados esforçam-se mais em seu desempenho do que as desmotivadas. A motivação consistiria na disposição para fazer alguma coisa e seria motivada pela capacidade de essa ação satisfazer uma necessidade do indivíduo. (ROBBINS, 2004).

A motivação no trabalho pode ser entendida como a vontade de exercer níveis elevados de esforço na direção dos objetivos organizacionais, condicionados para satisfazer alguma necessidade individual. Um comportamento motivado é aquele que compreende um conjunto de processos que vai desde a iniciação ao final do comportamento passado pela

sua direção, manutenção e intensidade, com o intuito de satisfazer determinado objetivo.

O primeiro passo para se conhecer a motivação humana é o conhecimento do que ocorre no comportamento das pessoas, pois depende da percepção do estímulo, das necessidades e dos desejos de cada indivíduo (CHIAVENATO, 2003).

A necessidade rompe o estado de equilíbrio do organismo, causando um estado de tensão, insatisfação, desconforto e desequilíbrio. Esse estado pode levar o indivíduo a um comportamento ou ação, capaz de descarregar a tensão ou livrá-lo do desconforto e do desequilíbrio. As necessidades variam de pessoa para pessoa e da situação envolvente.

De acordo com Chiavenato (2003) os cinco níveis de necessidades apontadas por Maslow são: Necessidades fisiológicas: São aquelas que se relacionam com o ser humano como ser biológico. São as mais importantes necessidades de manter-se vivo, de respirar, de comer, de descansar etc. No trabalho necessidade de horários flexíveis, conforto físico, intervalo no trabalho etc. Necessidades de segurança: São aquelas que estão vinculados com a necessidade de se sentir-se seguros: sem perigo, em ordem, com segurança, de conservar o emprego etc. No trabalho necessidade de estabilidade, boa remuneração, condições seguras de trabalho. Necessidades Relacionamento: São necessidades de manter relações humanas com harmonia, sentir-se parte de um grupo, amizades, estão relacionadas com a vida associativa do indivíduo junto a outras pessoas e com o desejo de dar e receber afeto. No trabalho manter boas relações, ter superiores gentis etc. Necessidade de estima: Existem dois tipos: o reconhecimento das nossas capacidades por nós mesmo e o reconhecimento dos outros da nossa capacidade. É a necessidade de sentir-se digno, respeitado por si e pelos outros, reconhecimento, poder, orgulho etc. No trabalho responsabilidade pelo resultado, reconhecimento por todos, promoções ao longo da carreira, feedbacks etc. Necessidade realização: Também conhecida como necessidade de crescimento, incluem a realização, aproveitar todo o potencial próprio, ser aquilo que se pode ser, fazer o que a pessoa gosta e é capaz de conseguir. São as necessidades mais elevadas do ser humano que o levam a se realizar ao longo da vida. No trabalho, necessidade de influenciar nas decisões, autonomia, desafios etc.

Uma necessidade satisfeita não motivadora de comportamento, apenas as necessidades não satisfeitas influenciam o comportamento, o indivíduo nasce com certa bagagem de necessidades fisiológicas, que são inatas ou hereditárias, o seu comportamento é exclusivamente voltado para a satisfação dessas necessidades, talvez por isso, as empresas ainda sofrem para alavancar esse setor que ainda carece de muitos cuidados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As empresas querem se tornar cada vez mais competitivas, por isso buscam ênfase em desenvolver recursos humanos dentro de suas organizações. Essas por sua vez, precisam identificar e conhecer esse indivíduo para assim entender sua capacidade e

limitações. O objetivo principal deste artigo foi mostrar a importância da retenção de talentos dentro da organização em uma perspectiva pós-pandemia. Dentro desse conhecimento as organizações têm se transformado em centros de treinamentos e aprendizagens, portanto, promovem o indivíduo com isso essas empresas conseguem reter talentos por mais tempo.

O reconhecimento do talento humano não é só um diferencial em uma organização, mas sim a conquista do crescimento da organização. A importância da retenção dos colaboradores nas organizações depende de um conjunto de fatores, sendo o mais importante o papel da gestão de pessoas em uma perspectiva de seleção e treinamento desses talentos. É fundamental desenvolver soluções para os problemas existentes ou aqueles que surgirão, ou seja, neste período pandêmico, as empresas tiveram que desenvolver várias estratégias, tanto de recolocação de trabalho, quanto de ambiente adequado de trabalho sem perder o caráter da disciplina e do compromisso com a solução de problemas, dependendo de sua área de atuação. Para que as empresas retenham talentos neste período a empresa não pode se limitar e sim criar circunstâncias que possibilite um ambiente de aprendizagem, introduzindo uma cultura de valorização do colaborador em que o talento é priorizado e que por sua vez oferece oportunidades de desenvolver conhecimentos, muita criatividade e inovação, neste momento foi e será desenvolvimento.

Assim a gestão retenção de colaboradores se torna parte integrante do processo de gestão da organização, colaborando com o crescimento das pessoas uma vez que permite rever as estratégias, os objetivos, os processos de trabalho e as políticas de recursos humanos, que tem como objetivo corrigir as falhas, os pontos negativos, as fraquezas, dando a organização o desenvolvimento contínuo na sustentabilidade da organização, trazendo assim seu êxito. Neste momento é hora de repensar as várias formas de trabalho e suas aplicações.

O ser humano caminha no sentido da perfeição, para isso ele precisa ser motivado, ensinado, treinado e ter sua capacidade inata desenvolvida. As empresas que querem esses talentos engajados precisam mostrar que eles são, de fato, vitais para o objetivo de sua empresa. Cada colaborador é parte importante para o sucesso ou fracasso da organização.

REFERÊNCIAS

BAHIA, Juarez. **Comunicação Empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.

BARRETO, A. R. **Projeto de gestão do conhecimento e gestão eletrônica de documentos em jurídico de empresas**. In: Infoimagem. 2005. São Paulo. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/comm3.pdf>> Acesso em: 20 de dez. de 2019.

BISPO, Patricia. **Integração estreita relação entre colaboradores e empresas**. (2011) Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Grupo_Equipe/Materia/3395/integracao-estreita-relacao-entre-colaboradores-e-empresas.html> Acesso em: 23 jan. 2020.

BOWDITCH, James L. Elementos de comportamento Organizacional. São Paulo: Thomson Pioneira, 1999.

BRANHAM, L. Motivando as pessoas que fazem a diferença: 24 maneiras de manter os talentos de sua empresa. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos:** como incrementar talentos na empresa. 7. ed., ver. E atual. Barueri: Manole, 1998.

_____. **Recursos humanos:** o capital humano das organizações. 8. ed., São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Administração de Recursos Humanos.** 5. ed., São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

_____. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

COVEY, Stephen. R. **O oitavo hábito da eficácia a grandeza.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial:** como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. 4. ed., Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DRUCKER, P. F. **O melhor de Peter Drucker:** o homem. São Paulo: Nobel, 2001.

FITZ-ENZ, Jac. **Retorno do investimento em capital humano.** São Paulo: Makron Books, 2001.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Aprendizagem e gestão do conhecimento. In: DUTRA et al. **Gestão por competências.** 8. ed., São Paulo: Gente, 2001.

FRIEDMAN, Brian *et al.* **Como atrair, gerenciar e reter capital humano:** da promessa à realidade. 2.ed., São Paulo: Futura, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. ed., São Paulo: Atlas, 2010.

LUECKE, Richard. **Estratégia:** criar e implementar a melhor estratégia para seu negócio. Rio de Janeiro: Record, 2008.

LUQUES, Ione. **A 'rádio-peão' no ambiente de trabalho.** Disponível em: <<http://oglobo.globo.com/economia/emprego/a-radio-peao-no-ambiente-de-trabalho-3000021>> Acesso em: 20 de out. de 2019.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Administração para empreendedores:** fundamentos da criação e da gestão de novos negócios. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal:** treinamento em Grupo. 10. ed., São Paulo: José Olympio, 2003.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial.** São Paulo: Alínea, 1999.

PRESS, Harvard Business School (Ed.). **Mantendo os talentos da sua empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato. **Comunicação empresarial, comunicação Institucional**. São Paulo: Summus, 1986.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 11. ed., São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

TAKEDA, Roberta. **Retenção de talentos**: um estudo de caso na softplan/poligraph.88f - Trabalho de Conclusão de Curso – (curso de Administração) Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

ULRICH, David. **Os campeões de recursos humanos**: inovando para obter os melhores resultados. São Paulo: Futura, 1998.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Accountability 18, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 97, 98, 99, 100, 223

Acervo 26, 30, 51, 103, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 173, 174, 175, 176, 178, 179, 180, 181, 240

Administração 19, 20, 22, 23, 24, 27, 28, 29, 30, 33, 38, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 65, 66, 67, 70, 88, 90, 95, 96, 99, 109, 122, 126, 127, 128, 129, 130, 133, 151, 156, 167, 201, 206, 207, 222, 224, 238

Ativos Intangíveis 86, 87, 88, 89, 91, 93, 94, 95, 97

Audiovisual 183, 185, 190

B

Bibliometria 19, 20, 21, 22, 23, 27, 30, 31

Biblioteca 42, 46, 101, 103, 104, 105, 108, 109, 160, 161, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 177, 179, 180

BPM 32, 33, 37, 38, 39

C

Capital Intelectual 69, 70, 71, 78, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 192, 206

Carregamento de caixa 110, 112, 113, 125, 126

Ciência da Informação 30, 31, 40, 41, 43, 44, 51, 103, 133, 151, 154, 160, 162, 163, 239, 240, 241, 243, 250, 251, 252, 264, 265, 266

clickaccor 68, 69, 73, 75, 80, 81, 82, 83

Colaboradores 32, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 166, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 200, 201, 203, 205, 254, 256, 258, 262, 264

coleções 102, 153, 154, 156, 160, 165, 166, 168, 172, 173

Computação 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 15, 157, 160, 247, 266

Comunicação 4, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 20, 22, 38, 65, 86, 87, 89, 93, 95, 97, 98, 154, 155, 158, 160, 161, 183, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 201, 205, 206, 207, 225, 226, 240, 241, 245, 249, 265

Conhecimento 2, 1, 9, 20, 21, 22, 28, 29, 31, 38, 41, 43, 46, 50, 51, 53, 57, 62, 63, 65, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 102, 103, 108, 111, 114, 115, 131, 135, 137, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 165, 168, 169, 183, 184, 185, 186, 190, 191, 193, 195, 196, 200, 201, 202, 204, 205, 206, 209, 219, 226, 229, 230, 231, 235, 236, 243, 245, 246, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 262, 263, 264, 265

Conservação 173, 181

criptografia 8

D

Dados 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 17, 20, 22, 23, 25, 41, 42, 43, 44, 47, 49, 50, 51, 68, 71, 74, 77, 78, 82, 86, 87, 89, 91, 94, 95, 97, 102, 105, 106, 108, 110, 112, 115, 116, 123, 131, 132, 133, 134, 137, 139, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 148, 149, 150, 151, 153, 155, 157, 158, 159, 160, 161, 165, 166, 184, 185, 198, 208, 210, 211, 212, 213, 214, 217, 218, 227, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 242, 253, 255, 259, 261, 262, 263, 264, 266

Design Thinking 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 191

Digital 4, 5, 10, 11, 15, 17, 81, 102, 103, 106, 108, 109, 153, 154, 155, 158, 160, 161, 163, 250, 252

Dispositivos móveis 6, 7, 9, 160

E

Educação 12, 17, 38, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 74, 89, 96, 102, 109, 154, 155, 158, 160, 169, 170, 171, 183, 184, 185, 199, 237, 250, 266

Educação a distância 183, 184, 185

Ensino 9, 17, 19, 21, 23, 24, 29, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 74, 86, 87, 88, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 158, 160, 161, 166, 184, 185, 186, 189, 190, 237

Epígrafe 101, 106, 107

E-SAÚDE 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 15

F

Formação 53, 55, 57, 61, 62, 65, 66, 67, 71, 74, 76, 77, 95, 96, 111, 112, 114, 117, 120, 122, 125, 126, 127, 146, 160, 180, 241

framework 16, 18, 90, 99, 131, 250

G

Gestão 2, 8, 16, 20, 23, 27, 28, 30, 32, 33, 38, 39, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 72, 74, 75, 77, 80, 82, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 125, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 142, 145, 148, 150, 151, 153, 160, 161, 163, 167, 171, 172, 183, 186, 190, 191, 193, 195, 201, 202, 205, 206, 208, 209, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 233, 234, 237, 238, 240, 244, 253, 254, 263, 264, 266

Gestores 10, 15, 16, 17, 66, 68, 69, 73, 74, 77, 79, 80, 82, 83, 92, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 124, 125, 126, 127, 137, 194, 198, 209, 222, 224, 237

I

Imagem biomédica 239, 240, 241, 244, 245, 248

imagens 190, 239, 240, 241, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 252

Indicadores 20, 23, 30, 33, 39, 63, 87, 92, 94, 95, 96, 97, 98, 208, 209, 210, 211, 212, 214,

215, 216, 217, 219, 220, 226, 242

Informação 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 20, 21, 23, 24, 29, 30, 31, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 65, 69, 72, 82, 83, 95, 102, 103, 105, 106, 107, 108, 109, 120, 122, 129, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 167, 169, 170, 171, 172, 173, 180, 185, 190, 198, 199, 202, 208, 209, 210, 213, 224, 225, 226, 230, 239, 240, 241, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264, 265, 266

infraestrutura 4, 5, 6, 11, 14, 167

Inovação 12, 23, 27, 69, 70, 81, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 93, 96, 97, 111, 115, 155, 161, 175, 189, 191, 196, 205, 249, 266

Integração 3, 14, 29, 62, 64, 98, 192, 193, 194, 197, 199, 200, 205

Internet 6, 9, 10, 16, 17, 30, 40, 41, 42, 44, 50, 72, 81, 95, 102, 157, 193, 194, 227, 230, 231, 250

L

Liderança 58, 111, 115, 129, 130, 193, 201, 202

M

Mapeamento 19, 23, 33, 38, 80, 135, 153

Modelagem 32, 33, 34, 37, 38, 195, 255, 259, 260, 261

Modelo racional 131, 134, 136, 137, 138, 147, 148, 150

Mudança de CFO 110, 124

N

Nível de cash 110, 111, 112, 113, 116, 124, 125, 126, 127, 128

Normalização 5, 101, 102, 103, 108

Nuvem 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 160

O

Orçamento 93, 114, 169, 172, 221, 223, 228, 229

Organização 2, 5, 6, 11, 12, 16, 20, 41, 42, 43, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 60, 61, 62, 70, 71, 88, 89, 92, 93, 94, 96, 98, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 167, 172, 183, 184, 186, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 241, 242, 245, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 263, 264, 265

P

Paradigma 2, 3, 53, 55, 56, 57, 60, 61, 64, 65, 66, 87, 166

Patrimoniamento 32, 33, 34, 37

Perfil 13, 19, 74, 81, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 121, 126, 165, 209
Periódicos 19, 20, 21, 23, 27, 28, 49, 50, 51, 167, 173, 174, 175, 180, 226, 239, 240, 243, 248, 250
Pós-pandemia 5, 192, 193, 199, 205
Preservação 14, 160, 173, 174, 175, 179, 181, 190
Pré-textuais 101, 104, 105, 106, 107, 108
Processos 21, 32, 33, 34, 38, 39, 43, 57, 58, 61, 65, 71, 81, 89, 91, 92, 95, 96, 97, 132, 136, 140, 141, 151, 153, 157, 158, 159, 160, 168, 183, 184, 186, 189, 195, 197, 200, 202, 203, 205, 226, 228, 229, 255, 256, 257
Produção Científica 20, 21, 23, 27, 30, 41, 96, 101, 102, 103
Projeto Pedagógico 53, 60, 61, 63, 65, 66, 188
Protótipos 183, 184, 186, 188, 189, 190, 191

R

Radiação Gama 173, 181, 182
Redes 2, 7, 9, 22, 23, 30, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 47, 49, 50, 51, 52, 68, 72, 96, 155, 160, 185, 191
Retenção 63, 110, 112, 128, 192, 193, 194, 199, 200, 201, 203, 205, 207
Risco 4, 79, 84, 111, 114, 116, 125, 127, 132, 142, 180

S

Segurança 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 73, 80, 204, 257
Spell 19, 20, 23, 24, 28, 29, 30, 151
stakeholders 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 94, 97, 98
Sumário 101, 104, 106, 107, 108, 109, 118
Supervisão 53, 54, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 168, 203, 226, 259, 263

T

Talentos 74, 192, 193, 194, 195, 197, 199, 201, 203, 205, 206, 207
Taxonomia 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263, 264
Tecnologia 1, 2, 3, 6, 7, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 23, 43, 44, 47, 51, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 95, 103, 120, 122, 130, 151, 154, 155, 157, 160, 161, 173, 174, 176, 177, 180, 181, 226, 237, 265, 266
Telessaúde 1, 3, 9, 10, 11, 12, 16, 17
Tomada de decisão 12, 58, 94, 111, 113, 114, 116, 125, 127, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 239, 240, 254, 263, 265
Trabalhos acadêmicos 50, 101, 102, 103, 104, 106, 108, 109

Transparência 14, 86, 87, 88, 91, 92, 93, 97, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237

Tratamento informacional 150, 239, 240, 241, 243, 244, 248

U

Unidades 40, 41, 42, 43, 47, 52, 55, 58, 65, 135, 169, 175, 210, 211, 214, 242, 243, 247

W

WEB 9, 21, 22, 102, 153, 154, 155, 157, 159, 160, 161, 162, 163

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Gestão e Organização da Informação e do Conhecimento

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 