



**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2

Atena
Editora
Ano 2020



**Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)**

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2

Atena
Editora
Ano 2020

Editora Chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Assistentes Editoriais

Natalia Oliveira

Bruno Oliveira

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto Gráfico e Diagramação

Natália Sandrini de Azevedo

Camila Alves de Cremona

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-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 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.

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

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

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 Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
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. 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
Profª Drª Érica de Melo Azevedo – Instituto Federal do Rio de Janeiro
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
Profª Drª Priscila Tessmer Scaglioni – Universidade Federal de Pelotas
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. 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. Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Profª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Profª Drª Andrezza Miguel da Silva – Faculdade da Amazônia
Profª Ma. Anelisa Mota Gregoleti – Universidade Estadual de Maringá
Profª Ma. Anne Karynne da Silva Barbosa – Universidade Federal do Maranhão
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. 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. Me. Givanildo de Oliveira Santos – Secretaria da Educação de Goiás
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/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

Editora Chefe: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Luiza Alves Batista
Correção: Flávia Roberta Barão
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração de empresas: estratégia e processo decisório
2 / Organizador Clayton Robson Moreira da Silva. -
Ponta Grossa - PR: Atena, 2020.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-600-3

DOI 10.22533/at.ed.003200312

1. Administração de empresas. 2. Processo. I. Silva,
Clayton Robson Moreira da (Organizador). II. Título.

CDD 658.4

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora

Ponta Grossa – Paraná – Brasil

Telefone: +55 (42) 3323-5493

www.atenaeditora.com.br

contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos.

APRESENTAÇÃO

A obra “Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2”, publicada pela Atena Editora, reúne um conjunto de vinte capítulos que abordam diferentes temas que permeiam o campo da administração, com foco em estratégia e processo decisório. Destaca-se que compreender os fenômenos organizacionais é o caminho para o avanço e a consolidação da ciência da administração, possibilitando a construção de um arcabouço teórico robusto e útil para que gestores possam delinear estratégias e tomar decisões eficazes do ponto de vista gerencial.

Nesse contexto, este livro emerge como uma fonte de pesquisa rica e diversificada, que explora a administração em suas diferentes faces, abrangendo estudos desenvolvidos em diferentes contextos organizacionais. Assim, sugiro esta leitura àqueles que desejam expandir seus conhecimentos por meio de um material especializado, que contempla um amplo panorama sobre as tendências de pesquisa e aplicação da ciência administrativa.

Além disso, ressalta-se que este livro visa ampliar o debate acadêmico, conduzindo docentes, pesquisadores, estudantes, gestores e demais profissionais à reflexão sobre os diferentes temas que se desenvolvem no âmbito da administração. Finalmente, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação, que possibilitaram a construção dessa obra de excelência, e esperamos que este livro possa ser útil àqueles que desejam ampliar seus conhecimentos sobre os temas abordados pelos autores em seus estudos.

Boa leitura!

Clayton Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

IMPACTOS DO GERENCIAMENTO LINEAR EM PROJETOS DE INOVAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE A INDÚSTRIA DE LINHA BRANCA

Robinson Aurélio Miolo
Antonio Wendell de Oliveira Rodrigues
Tecia Vieira Carvalho
André Luiz Carneiro de Araújo

DOI 10.22533/at.ed.0032003121

CAPÍTULO 2..... 15

O PROCESSO DE INTERNACIONALIZAÇÃO: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA BRASILEIRA DO SETOR DE BISCOITOS E MASSAS ALIMENTÍCIAS

Érica da Cunha Pinheiro
Laura Marina Valencia Niño

DOI 10.22533/at.ed.0032003122

CAPÍTULO 3..... 34

CULTURA ORGANIZACIONAL E ESTRATÉGIA DE INTEGRAÇÃO PÓS-AQUISIÇÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

Claudio Luis Costa Mello
Luis Fernando Filardi Ferreira
Bianca de Assis Rangel Sá
Matheus dos Santos
Renato Souza dos Santos

DOI 10.22533/at.ed.0032003123

CAPÍTULO 4..... 51

GOVERNANÇA CORPORATIVA EM UMA INDÚSTRIA DE CALÇADOS

Camerino Lopes Furtado
Cíntia Vanessa Monteiro Germano Aquino
Clayton Robson Moreira da Silva

DOI 10.22533/at.ed.0032003124

CAPÍTULO 5..... 70

A IMPORTÂNCIA DA CONTROLADORIA PARA AS ORGANIZAÇÕES: UM COMPARATIVO ENTRE UM ESCRITÓRIO DE ADVOCACIA E UMA EMPRESA PRODUTIVA

Osnei Francisco Alves
Daniel Massakazu Onaka

DOI 10.22533/at.ed.0032003125

CAPÍTULO 6..... 83

MUDANÇAS NO SIMPLES NACIONAL E SEU IMPACTO NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ALTO SERTÃO DA PARAÍBA

Jonatan da Costa
Luiz Carlos Lunguinho de Moraes
José Inácio Lopes Lima

Antoniél dos Santos Gomes Filho
Márcio Henrique Marques da Cunha
Ednael Macedo Felix

DOI 10.22533/at.ed.0032003126

CAPÍTULO 7..... 96

PEQUENOS NEGÓCIOS ADMINISTRADOS POR EMPREENDEDORES COM BAIXA ESCOLARIDADE: UM ESTUDO SOBRE AS DIFICULDADES NA GESTÃO

Jéssica Fernanda Pinheiro dos Santos Mendes
Alberto Paschoal Trez

DOI 10.22533/at.ed.0032003127

CAPÍTULO 8..... 108

O MARKETING EMPREENDEDOR EM REDES: UMA ANÁLISE EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO RAMO DA CONFEITARIA ARTESANAL

Paola Rosano Rodrigues
Cristiane Ferreira de Souza Araujo
Paulo Vanderlei Cassanego Junior

DOI 10.22533/at.ed.0032003128

CAPÍTULO 9..... 128

FOMENTO A LAS EXPORTACIONES DE PEQUEÑOS AGRICULTORES EN EL DEPARTAMENTO DEL META- COLOMBIA

Manuel Antonio Moreno Riveros
Dayan Camila Pulido
Kilian Esther Sierra
Cristian Orlando Avila Quiñones

DOI 10.22533/at.ed.0032003129

CAPÍTULO 10..... 143

A PSICODINÂMICA DO TRABALHO EM POLOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE FORTALEZA: TRAMAS PSICOSSOCIAIS EM DIFERENTES AMBIENTES DE TRABALHO

Roberta Dutra de Andrade
Gisele Aparecida Chaves Antenor
Carlos Ítalo de Oliveira
Fabiola Gomes Farias

DOI 10.22533/at.ed.00320031210

CAPÍTULO 11..... 163

PROCESSO DECISÓRIO PARA INTERIORIZAR AÇÕES DEMOCRATIZANDO CONHECIMENTO: É UMA QUESTÃO DE RAZÃO, POSSIBILIDADE OU PROBABILIDADE?

Simone de Souza Guimarães

DOI 10.22533/at.ed.00320031211

CAPÍTULO 12..... 185

RELAÇÕES EXISTENTES NA PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE DESEMPENHO E

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Fernanda Nadal

DOI 10.22533/at.ed.00320031212

CAPÍTULO 13..... 199

ECONOMIA CIRCULAR: A PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UNIVERSIDADE DO ESTADO DO PARÁ

Élida da Silva Pereira

Luan Gomes Ribeiro

Alexandre Jorge Gaia Cardoso

DOI 10.22533/at.ed.00320031213

CAPÍTULO 14..... 213

A INFLUÊNCIA DA SUSTENTABILIDADE NA DECISÃO DO CONSUMIDOR: UMA ANÁLISE NO SETOR AUTOMOTIVO

Túlio Gonçalves Gomes

Marcílio Ribeiro Borges

Fabiane de Deus Teixeira

DOI 10.22533/at.ed.00320031214

CAPÍTULO 15..... 231

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO SUSTENTÁVEL UTILIZANDO A FERRAMENTA *FLOURISHING BUSINESS CANVAS*

Josanne Cristina Ribeiro Ferreira Façanha

Glailton Robson Costa Pinto

Inácio Ferreira Façanha Neto

DOI 10.22533/at.ed.00320031215

CAPÍTULO 16..... 252

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO APLICADO A EMPRESA JÚNIOR DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA UFRPE

Jéssica Natália da Silva Barbosa

Matheus Silvestre Silva

Isabella de Barros Ferreira

Cristiani Viegas Brandão Grisi

Adriano da Silva Marques

DOI 10.22533/at.ed.00320031216

CAPÍTULO 17..... 265

PROSPECÇÃO DA EDUCAÇÃO EMPREENDEDORA NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO DE ENSINO SUPERIOR

Marcelo da Costa Borba

Josefa Edileide Santos Ramos

Bibiana Melo Ramborger

Elenice da Silva Moraes

Andréa de Fátima de Oliveira Rêgo

Alessandra Carla Ceolin

João Armando Dessimon Machado

DOI 10.22533/at.ed.00320031217

CAPÍTULO 18.....279

USABILIDADE DOS PORTAIS CORPORATIVOS DIRECIONADOS À COMUNIDADE UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO DE CASO

Marcos Vinícius Mendonça Andrade

Sandra Lopes Coelho

Anderson Alves Vianna

DOI 10.22533/at.ed.00320031218

CAPÍTULO 19.....292

A PERCEPÇÃO DISCENTE SOBRE A UTILIZAÇÃO DE BLOGS E MAPAS CONCEITUAIS COMO FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA ENSINO E APRENDIZAGEM

Rosa Amelita Sá Menezes da Motta

Biancca Scarpeline de Castro

Altemar Sales de Oliveira

DOI 10.22533/at.ed.00320031219

CAPÍTULO 20.....308

PERCEPÇÕES DE PROFESSORES DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE O PAPEL DA INICIAÇÃO CIENTÍFICA NA FORMAÇÃO DE SEUS ALUNOS

Alipi Emilio Ribeiro Lopes

Jeferson Margon

DOI 10.22533/at.ed.00320031220

SOBRE O ORGANIZADOR.....320

ÍNDICE REMISSIVO.....321

CAPÍTULO 10

A PSICODINÂMICA DO TRABALHO EM POLOS TURÍSTICOS DA CIDADE DE FORTALEZA: TRAMAS PSICOSSOCIAIS EM DIFERENTES AMBIENTES DE TRABALHO

Data de aceite: 01/12/2020

Data de submissão: 07/09/2020

Roberta Dutra de Andrade

Universidade Federal do Ceará – Fortaleza/CE
<http://lattes.cnpq.br/3499382073231927>

Gisele Aparecida Chaves Antenor

Universidade Estadual do Ceará – Fortaleza/
CE
<http://lattes.cnpq.br/1602397606874432>

Carlos Ítalo de Oliveira

Universidade Estadual do Ceará – Fortaleza/
CE
<http://lattes.cnpq.br/3798771636873427>

Fabíola Gomes Farias

Universidade Estadual do Ceará – Fortaleza/
CE
<http://lattes.cnpq.br/7851724032376890>

RESUMO: Esta pesquisa possui como objetivo geral a compreensão das características da psicodinâmica do trabalho PDT no setor de turismo em Fortaleza, capital do Ceará, de forma a tipificar o trabalho e identificar suas manifestações em diferentes contextos. Para obter tal escopo, estabelece-se como objetivos específicos a caracterização do trabalho em polos turísticos de Fortaleza, bem como a identificação das diversas manifestações da psicodinâmica do trabalho nestes três polos turísticos de maior movimento na cidade. A pesquisa é exploratória, descritiva e qualitativa,

com instrumento semiestruturado, focando no entendimento dos fenômenos sociais e em um maior conhecimento sistematizado. Mediante análise das entrevistas, conclui-se que, dentro do setor de turismo da cidade de Fortaleza, a psicodinâmica do trabalho mostrou-se semelhante em polos semelhantes: o polo da Beira Mar forma um grande conjunto com o polo do Mercado Central, ambos classificados como Feiras, e os dois, por sua vez, se contrapõem ao polo da Praia do Futuro, ainda que nos três campos empíricos as regras que regulam e controlam a convivência entre os entrevistados sejam baseadas na cultura local e sinalizem os limites da competição e cooperação.

PALAVRAS-CHAVE: Psicodinâmica, Caracterização do Trabalho, Turismo.

PSYCHODYNAMICS OF WORK IN TOURIST HUBS IN THE CITY OF FORTALEZA: PSYCHOSOCIAL PLOTS IN DIFFERENT WORK ENVIRONMENTS

ABSTRACT: This research has, as a general objective, the understanding of the psychodynamic characteristics of PDT work in the tourism sector in Fortaleza, capital of Ceará, to typify the work and identify its manifestations in different contexts. To achieve specific objectives are to characterize work in tourist centers in Fortaleza, as well as to identify the various expressions of the psychodynamics of work in these three most popular tourist centers in the city. The research is exploratory, descriptive, and qualitative, with a semi-structured instrument, focusing on the understanding of social phenomena and more excellent systematized

knowledge. Upon analysis of the interviews, it was concluded that, within the tourism sector of the city of Fortaleza, the psychodynamics of work proved to be similar in similar poles: the Beira Mar pole forms a large group with the Central Market pole, both classified as Feiras, and the two, in turn, oppose the Praia do Futuro pole, although in the three empirical fields the rules that regulate and control the coexistence between the interviewees are based on local culture and signal the limits of competition and cooperation.

KEYWORDS: Psychodynamics, Work Characterization, Tourism.

1 | INTRODUÇÃO

O turismo é uma marca do século XX, uma indústria que movimentou bilhões de dólares e representa 10% do PIB mundial (OMT, 2015). Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT), em 2015 mais de um bilhão de pessoas saíram de seus países para fazer turismo, o que representa uma progressão interanual de 4,4%. Deste total, 190 milhões de pessoas tem como destino as Américas.

Segundo levantamento realizado pelo Ministério do Turismo Brasileiro, na Sondagem do Consumidor - Intenção de Viagem, 79% dos brasileiros que desejam viajar escolhe o próprio Brasil como destino turístico (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2016). O levantamento mostra ainda que esses viajantes desejam visitar, preferencialmente, as regiões Nordeste (41%), Sul (26,6%), Sudeste (20,3%), Centro-Oeste (6,6%) e Norte (5,5%).

A cidade de Fortaleza, por exemplo, foi a terceira a receber o maior volume de turistas durante a Copa do Mundo de 2014 e, em 2015, apresentou um crescimento de quase 20% no número de visitantes estrangeiros. Mais de 14% do produto interno bruto (PIB) do estado do Ceará é proveniente do turismo, sendo grande parte dele concentrado na cidade de Fortaleza, capital do estado. Em virtude do exposto, análises no setor de turismo trazem conhecimento e podem auxiliar de forma eficaz no desenvolvimento do turismo na região.

Os trabalhos acadêmicos do setor de turismo focam-se, em sua maioria, nas melhores práticas gerenciais, visando atender o cliente final, o que leva a uma escassez de estudos que se concentrem no aspecto psicodinâmico do trabalhador do setor, que destaquem a relação privilegiada homem-trabalho, nesse caso, a relação entre o trabalhador do turismo e o trabalho no turismo.

O objeto de pesquisa do presente estudo é a psicodinâmica do trabalho (PDT) no segmento do turismo e tem como norte o seguinte questionamento: Como se manifesta a psicodinâmica do trabalho em polos turísticos? O objetivo principal do estudo é compreender as características da PDT no setor de turismo em Fortaleza (CE), de forma a tipificar o trabalho e identificar suas manifestações em diferentes contextos. Como objetivos específicos, espera-se caracterizar o trabalho em polos turísticos de Fortaleza, bem como identificar manifestações da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos de Fortaleza.

Para tanto, realizou-se uma pesquisa exploratório-descritiva de natureza qualitativa, com aplicação de entrevistas semiestruturadas em três polos de maior movimento da cidade de Fortaleza (CE), com finalidades distintas e traçadas de acordo com a questão norteadora, a saber: descrever a organização do trabalho nos empreendimentos do setor; perceber como essa organização, as condições e relações sociais de trabalho geram influência psicoafetiva no trabalhador, considerando que a PDT estuda os movimentos psicoafetivos resultantes dos conflitos intersubjetivos e intra-subjetivos que habitam o mundo do trabalho (ASSIS; MACEDO, 2008).

Este artigo é composto desta introdução e de uma revisão da literatura, seguida da metodologia, incluindo o tipo e os sujeitos de pesquisa, o perfil dos entrevistados, a coleta e o tratamento de dados. Além disso, há ainda a compreensão dos resultados e as considerações finais.

2 | REVISÃO DE LITERATURA

De acordo com Dal Ben *et al.* (2004), o trabalho torna-se um ato imprescindível para o indivíduo, sendo inerente à sua sobrevivência e ao condicionamento social. A definição atual de trabalho não possui como sentido estrito na modernidade o fator de produção “mão de obra”, mas sim um sentido mais amplo, como abordado por Krawuski (1991, p.7): “Trabalho é um esforço empreendido na consecução de um fim [...] o empenho do homem em obter a satisfação de suas necessidades, garantindo, assim, sua sobrevivência.”

Bueno e Macêdo (2012) indicam que a visão Dejouriana de Psicodinâmica no Trabalho se trata da análise dos processos subjetivos entre os sujeitos e intrapessoal gerados pelas relações de trabalho, ou seja, não apenas durante o processo, mas sim os efeitos derivados. Ou, ainda, pela organização do trabalho estabelecida dentro do contexto. Essa área de estudo faz contraposição à teoria da administração e da economia clássica no que diz respeito às expectativas racionais e, principalmente, a reação aos incentivos organizacionais.

De acordo com os autores, a busca pelo prazer e a aversão ao sofrimento são características intrínsecas ao indivíduo, sendo este um fundamento principal para análise da dinâmica utilitarista de autores posteriores à sua obra. John Mills (1861) teoriza a “moral utilitarista” de que o único fator necessário para indicar o que é certo ou errado é o quanto de felicidade que isso traz para a maioria das pessoas. Bentham (1776), por outro lado, em sua obra “O Mal-estar da civilização”, escreve que a felicidade está intimamente ligada à satisfação dos prazeres e a evasão ao sofrimento. Porém, nesse caso o prazer é relativo ao contexto que a pessoa se insere (*e.g.* uma pessoa sem fome e uma com fome sentem satisfações diferentes ao serem confrontados com um alimento).

O corpo fundamental da psicodinâmica no trabalho são as condições psíquicas e individuais em relação à atividade exercida. Corresponde a dualidade entre prazer e

sofrimento existente nas funções trabalhistas desempenhadas pelo indivíduo (DEJOURS, 1987; WISNER, 1994). Segundo os autores, a vida pregressa e as experiências pessoais obtidas são fatores de influência fundamentais para a necessidade de prazer e a tolerância ao sofrimento nas relações sociais de trabalho.

Dejours (1987) destaca três categorizações sobre a origem do sofrimento: condições internas como a incapacidade de realizar uma atividade ou o desinteresse pleno por questões consideradas importantes; condições externas como a implacabilidade da natureza e os objetos que podem reduzir a nossa existência e, por fim, o relacionamento entre ambas, como a dificuldade de identificação com um grupo ou sua comunicação interna. Guareschi e Grisci (1993) diferenciam os sofrimentos entre físicos e mentais; tendo em sua definição os aspectos de visibilidade, o primeiro visível e o segundo individual e pessoal.

Devido a essa divisão, Betiol (1994) limita o campo de estudo das organizações de trabalho em relação ao seu impacto como sendo de natureza mental e psíquica, enquanto as chamadas “condições do trabalho” afetam a saúde e a natureza física do indivíduo. Dejours (1987) complementa o campo da organização do trabalho como: divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa e seus derivados, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder e as responsabilidades determinadas.

3 | METODOLOGIA

A perspectiva orientadora da pesquisa foi essencialmente qualitativa, de forma a possibilitar múltiplas construções da realidade, pois se trata de uma atividade específica e local que dispõe o pesquisador no mundo empírico, perfazendo-se de um campo de práticas materiais e interpretativas que tornam este mundo visível aos demais (DENZIN; LINCOLN, 2000; MOTTA-ROTH, 2003).

Os dados qualitativos são sempre gerados *in vivo*, perto do ponto de origem, com a colocação de marcos pelo pesquisador, para delimitar um domínio temporal e espacial do mundo social investigado por ele, sempre considerando a inscrição dos fenômenos que investiga na totalidade da práxis social (BATISTA-DOS-SANTOS, 2010; VAN MAANEN, 1983).

Quanto aos objetivos, segundo a classificação de Gil (2008), a pesquisa realizada pode ser considerada exploratório-descritiva. Exploratória porque pôde proporcionar maior familiaridade com o problema, envolvendo entrevistas com pessoas experientes no problema pesquisado assumindo a forma de pesquisa bibliográfica. Descritiva por descrever as características de determinadas populações ou fenômenos utilizando de técnicas padronizadas de coleta de dados.

Sendo de natureza qualitativa, a técnica de pesquisa privilegiada nessa pesquisa foi a entrevista, pois oferece a oportunidade de coletar informações por meio da fala dos atores sociais e possibilita entender o que e como as

pessoas pensam e sentem acerca do assunto pesquisado visando um contato do pesquisador com o mundo vivido dos sujeitos. (BATISTA-DOS-SANTOS, 2010, p. 8).

Como técnica de coleta de dados, foram utilizadas entrevistas individuais, de natureza narrativa (parte I), e com perguntas de apoio semiestruturadas (parte II) a serem utilizadas, caso a narrativa não emergisse com facilidade. Segundo Poupert *et al.* (2008), independentemente da forma pela qual seja executada, costuma ser considerada por quem a utiliza como “um meio adequado para levar uma pessoa a dizer o que pensa, descrever o que viveu ou o que viu, ou aquilo de que foi testemunha” (POUPART *et al.*, 2008, p. 134).

Para suprir as intenções de pesquisa, os roteiros foram concebidos sob duas perspectivas: i) narrativa do sujeito sobre seu cotidiano de trabalho em ambientes turísticos e ii) descrição detalhada de suas vivências. O roteiro de entrevista foi elaborado de forma indutiva: um primeiro roteiro foi elaborado e pré-testado e a análise dos primeiros dados induziram ideias maiores que pareciam reger a organização dos dados e a dinâmica dos ambientes de trabalho pesquisados. Uma vez que o campo é sempre maior que a pesquisa, foi elaborado um novo roteiro, com questões mais amplas, que permitissem partir dos dados e caminhar em direção à teoria.

A entrevista narrativa, segundo Jovchelovitch e Bauer (2004), é uma forma de entrevista em profundidade com características específicas, a qual parte de um esquema autogerador e encoraja o narrador - o sujeito de pesquisa entrevistado-, a socializar uma história sobre algum evento importante do contexto social em investigação; no caso desta pesquisa: compreender as características da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos da cidade de Fortaleza. O Quadro 1 sumariza a proposta de técnica de pesquisa a ser utilizada para cada objetivo específico e sujeitos correspondentes.

Objetivo	Técnica utilizada	Polo turístico	Sujeito	Quantidade
Caracterizar o trabalho em polos turísticos de Fortaleza	Entrevista narrativa parte I	Beira Mar	Proprietários	3
		Mercado Central	Sócios, funcionários com e sem vínculo empregatício CLT	1,1,1
		Praia do Futuro	Garçons	4
Identificar manifestações da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos de Fortaleza	Entrevista semiestruturada parte II	Beira Mar	Proprietários	3
		Mercado Central	Sócios, funcionários com e sem vínculo empregatício CLT	1,1,1
		Praia do Futuro	Garçons	4

Quadro 1 – Objetivos, técnicas de campo e sujeitos da pesquisa

Fonte: elaborado pelos autores

O campo da pesquisa foi constituído por polos turísticos da cidade de Fortaleza independente de seu tamanho e localização. Foram considerados como critérios de escolha apenas locais de acesso público e gratuito. O tipo de organização de contexto de trabalho, como feiras, empresas, cooperativas, não foi considerado fator limitante na seleção do campo de pesquisa, assim como o cargo dos sujeitos entrevistados.

As entrevistas foram aplicadas em três polos: Feira de artesanato da Beira Mar – BM, Mercado Central de Fortaleza – MC e Praia do Futuro – PF e foram entrevistados proprietários e sócios dos empreendimentos, bem como funcionários com e sem vínculo empregatício regulado pela CLT. Tal diversidade pode ser visualizada no quadro de caracterização de sujeitos. No Quadro 2 encontra-se a relação dos sujeitos entrevistados com a utilização de nomes fictícios para manter a confidencialidade e a ética proposta por esta pesquisa.

No que tange ao campo empírico é possível considerar o local de pesquisa como de “circuito inferior”; ou seja, são locais de realização de atividades comerciais familiares, voltadas para a sobrevivência social com baixa tecnologia e intensivo em mão de obra. Esses locais e as formas de trabalho onde se inserem podem estimular a competição ou a cooperação de acordo com a estrutura que aloca as pessoas no espaço social (NIMKOFF, 1960).

Polo	Ramo	Nome	Idade	Escolaridade	Cargo/ Função	Tempo de empresa
BM	Artesanato - brindes	Álvaro	19	Médio completo	Dono/ vendedor	5 anos
BM	Vestuário	Bruno	24	Médio completo	Dono/ vendedor	6 anos
BM	Roupa de cama e mesa	Carla	59	Médio completo	Dono/ vendedor	20 anos
PF	Alimentício	Adriano	35	Médio completo	Coordenador de garçons	6 anos
PF	Alimentício	Breno	31	Médio incompleto	Garçom	10 anos
PF	Alimentício	Cláudio	39	Médio completo	Coordenador de garçons	18 anos
PF	Alimentício	Daniel	29	Médio incompleto	Garçom	11 anos
MC	Bolsas e necessaire	Amanda	31	Médio completo	Funcionário sem vínculo empregatício	7 meses
MC	Castanhas	Braga	31	Médio incompleto	Sócio/ vendedor	10 anos
MC	Vestuário	Constanza	30	Médio completo	Funcionário com vínculo empregatício - CLT	5 anos

Quadro 2 – Caracterização dos sujeitos entrevistados

Fonte: elaborado pelos autores

De acordo com a classificação de Pires (2004), a amostra utilizada é qualitativa com amostragem de casos múltiplos ou multicaseos por saturação e tem por base o modelo comportamental que parte em um movimento centrípeto do objeto de estudo, que é o comportamento dos atores e vai ao encontro da fonte de dados, através de relatos, depoimentos e documentos pessoais.

Buscou-se a saturação empírica para designar o fato de que a coleta de dados não mais trazia informações novas para justificar o aumento do corpus empírico. Foram coletadas 10 entrevistas em polos turísticos variados. A diversificação interna, que faz parte da saturação empírica proposta apresenta um retrato global no interior do grupo restrito e relativamente homogêneo de indivíduos pesquisados, organizados pelo mesmo conjunto de relações socioculturais, qual seja: vendedores de polos turísticos de Fortaleza.

Dentre os critérios adotados para a escolha do caso pode-se destacar a possibilidade de aprendizado, o interesse social e a acessibilidade à informação. A possibilidade de aprendizado refere-se à investigação precária ou inexistente de estudos do tema aplicados ao setor de turismo, muito embora este seja de fundamental importância para o desenvolvimento econômico da cidade.

O interesse social foi considerado em virtude das contribuições do estudo para o entendimento da psicodinâmica do trabalho no setor de turismo em Fortaleza (CE), bem como as melhorias de condições e relações de trabalho neste campo. Por fim, cita-se a acessibilidade à informação pela abrangência e facilidade de acesso aos entrevistados.

Dentre os eixos de finalidades teórico metodológicas principais, propostos por Pires (2004), elegeu-se (i) o Geral, (ii) a sociedade, (iii) a descrição em profundidade e (iv) a experiência de vida. No Geral, o corpus empírico da pesquisa possibilitará uma reflexão teórica à posteriori por outros pesquisadores; ao caminhar-se para o interesse pelo geral objetiva-se ter acesso a um conhecimento geral sobre alguns aspectos institucionais, culturais e psicológicos dos indivíduos referente à psicodinâmica do seu trabalho.

Na Sociedade, caminhou-se em direção ao interesse pela compreensão de certos aspectos da vida social do grupo pesquisado. Na Descrição da Profundidade pretende-se deixar ao leitor o cuidado para que faça suas próprias comparações com base na boa descrição fornecida. Finalmente, na Experiência de Vida, escolheu-se entrevistados com essa característica, a fim de expor seus pontos de vista sobre o desenvolvimento e funcionamento da psicodinâmica do trabalho, para, assim, caracterizar o trabalho nos polos turísticos de Fortaleza através de suas próprias experiências.

As entrevistas tiveram início após a assinatura dos documentos protocolares da pesquisa: Termo de Consentimento do entrevistado para o pesquisador e Termo de Confidencialidade do pesquisador para o entrevistado, zelando assim pelos aspectos éticos da pesquisa. As entrevistas buscaram reconstruir a rotina de trabalho em polos turísticos e as vivências peculiares nos ambientes estudados. O intuito dessa estratégia de pesquisa

com resgate de uma narrativa foi viabilizar o entendimento do processo como um todo e tentar compreender como se manifesta a psicodinâmica do trabalho nesses polos.

O roteiro semiestruturado foi organizado em três partes: a primeira com a identificação do perfil do entrevistado com perguntas fechadas, a segunda com uma tentativa de evocar a narrativa livre do entrevistado e, a terceira parte com perguntas abertas divididas em quatro grandes blocos temáticos, quais sejam: organização do trabalho; relações de trabalho com pares, superiores e clientes; condições de trabalho e o sujeito e o seu trabalho que remete a dimensão de conteúdo. As entrevistas foram todas gravadas, integralmente transcritas e categorizadas pelos pesquisadores.

A técnica utilizada para a categorização e análise das entrevistas foi a análise temática de conteúdo, a qual “consiste em descobrir os núcleos de sentido que compõem uma comunicação cuja presença ou frequência signifiquem alguma coisa para o objetivo analítico visado” (MINAYO, 2004). Para o processo de categorização temática, tomando por base os passos indicados por Bardin (2011), Minayo (2004) e Gomes (2013), adotou-se o processo sugerido por Batista-dos-Santos (2014): i) leitura de imersão nas entrevistas; ii) leitura seletiva de trechos das entrevistas; iii) identificação dos núcleos de sentido nos trechos (palavras, expressões, frases); iv) identificação das figuras de linguagem (opcional); v) tematização.

Para a operacionalização dos dados qualitativos, lançou-se mão de fichamentos de acordo com a tabela de categorização elaborada pelos autores. Tais fichamentos foram realizados em três etapas: i) fichamento individual de cada entrevista feito individualmente pelo entrevistador; ii) fichamento em blocos por polo turístico feito pelo entrevistador de cada polo; iii) fichamento coletivo dos três polos em conjunto feito por todos os pesquisadores. O Quadro 3 apresenta as nomenclaturas temáticas oriundas desse processo, da forma como foram utilizadas na seção de análise dos dados da pesquisa.

Tema	Super Categoria	Categoria	Unidade de Sentido
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	trabalho	Atividades	vendas
			atendimento
			atividades experiência
			pechincha
			comércio
		Trabalho	trabalho
			divisão do trabalho
			divisão de lucros
		Atendimento	atendimento
			preferencial
		local de trabalho	lugar turístico
			lugar aberto
	escritório		
	horário	horário	carga horária
			férias
			intervalo
		movimento	movimento
			lotação
rotina	rotina de trabalho	folga	
		todo dia	

RELAÇÕES DE TRABALHO	clientes	diversidade de clientes	mal educado	
			educado	
			brasileiro	
			estrangeiro	
		carteira de clientes		
			relacionamento com clientes	clientes conhecidos
	colegas de trabalho	colegas de trabalho	amizade	
			trabalhar junto	
			respeito, harmonia	
			apoio dos colegas	
		dono	negócio próprio	
			patrão	
	chefe, gerente	sem chefia formal		
		chefe que não dura		
	família	relacionamento familiar	com clientes	
com colegas de trabalho				
negócio familiar		exemplo familiar		
		apoio familiar		
	ambiente familiar			
CONDIÇÕES DE TRABALHO	estrutura	infraestrutura	iluminação	
			lugar pra comer	
			banheiro	
			temperatura	
	reforma	teto		
		parque aquático		
		realce no ambiente		
	organização	organização do polo	rua do meio	
			divulgação	
	segurança	pública	pouca ou nenhuma	
privada		contratada		
		própria		

O SUJEITO E O SEU TRABALHO (CONTEÚDO DO TRABALHO)	facilidade	tranquilidade	ausência de pressão, tranquilidade
			gostar do trabalho
			prazer em conhecer pessoas
	dificuldade	aumento da renda	ganhar mais
			comunicação
	futuro	permanecer no mesmo trabalho	fazer a mesma coisa
			ampliar o negócio
		novos caminhos	outro trabalho
			novo cargo
		realização profissional	estudar
			fazer concurso
empreendedorismo			

Quadro 3 – Nomenclaturas temáticas oriundas do processo de categorização

Fonte: elaborado pelos autores

Dessa maneira é possível decifrar as mensagens analisando as questões gramaticais e semânticas simples; observando o objetivo da fala e a finalidade do que é dito. Bardin (2011) descreve que, além do estudo da língua, a análise de conteúdo preocupa-se com a palavra prática, ou seja, com a função da comunicação, a transmissão de um conteúdo através de um código para um receptor. Ainda segundo o autor, a análise de conteúdo pode ser dividida em diferentes técnicas, dentre as quais se destacam a análise de avaliação, da enunciação, da expressão, das co-ocorrências e do discurso.

A análise de avaliação utiliza como premissa a noção de que a linguagem representa aquele que a utiliza em sua totalidade, tratando a linguagem como um processo e buscando estudar o ponto de vista da escolha das palavras ou figuras de linguagem. Já a análise de expressão utiliza indicadores formais, não semânticos para atingir o objetivo da linguagem; ou seja, acredita que uma correspondência entre o locutor e seu discurso na prática formal da língua. Já a análise de co-ocorrência, como o próprio nome já diz, busca-se encontrar a presença de elementos simultâneos nos diversos discursos; também se faz presente na análise estrutural de Levi-Strauss. Essa estrutura busca a realidade oculta nas falas e as “relações ilegíveis ou diluídas em uma ordem escondida” (BARDIN, 2011; DELLAGNELO, SILVA, 2005).

Para Dellagnelo e Silva (2005), a análise de conteúdo pode ser compreendida como um conjunto de técnicas que avalia as comunicações, primando por procedimentos sistemáticos e objetivando a descrição do conteúdo das mensagens. Tais procedimentos permitem que haja certa inferência de conhecimento, por parte do pesquisador, que digam respeito às condições de produção e recepção de tais mensagens.

Por último, mas não menos importante, a análise de discurso, que de acordo com Bardin (2011) busca destruir o conceito de análise de conteúdo baseado na abordagem de que o discurso é função do contexto de produção e do sistema linguístico que se insere. Esses são resultados de uma rede complexa e uma estrutura profunda nada superficial.

4 | COMPREENSÃO DOS RESULTADOS

Os dados foram categorizados a partir das dimensões teóricas da PDT, propostas no trabalho de Dejours, Abdouchelli e Jayet (1994), onde estes estudaram a relação entre a organização do trabalho e o trabalhador. Depois de separadas, as Unidades de Sentido deram origem às Categorias; estas deram origem à Super Categorias e, por fim, estas foram categorizadas, dando origem aos seguintes Temas: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações de Trabalho e Conteúdo do Trabalho.

4.1 Condições de trabalho

Do tema Condições de Trabalho, emergiram três super categorias: estrutura, organização e segurança. Em estrutura, cada polo apresentou necessidades específicas e distintas. Os entrevistados da Beira Mar levantaram assuntos como inexistência de cobertura das barracas, banheiros, praça de alimentação e iluminação pública. No Mercado Central, as necessidades versam para a construção de mais banheiros e uma climatização do espaço, sendo este o principal ponto levantado.

Na Praia do Futuro, as melhorias transitaram apenas em benfeitorias no ambiente e ampliação e construção de novos parques aquáticos, atração que aumenta a receita da barraca e, conseqüentemente, a renda dos entrevistados: “abriria outro parque aquático ali (...) os garçons que trabalham lá ganhariam mais gorjetas porque o consumo é maior” (PF-E10); “eu dava uma realçada, mais verde, mais planta, mudava esses guarda sol de PVC e botava palha” (PF-E9); “a iluminação aqui é precária, muito precária [enfática], a gente tem que ter uma bateria, senão tem, não tem luz” (BM-E3); “o calor que todo mundo reclama” (MC-E10).

Em organização, a unidade de sentido divulgação emergiu com mais ênfase nos polos da Mercado Central e da Praia do Futuro, conforme se verifica nas falas: “a gente divulga só no boca a boca, aqui falta muita divulgação” (MC-E8); “o Mercado também não é divulgado, deveria trabalhar com os guias” (MC-E9); “faria alguma divulgação da barraca, propaganda...” (PF-E5). Para fins de exemplificação, o Mercado Central abre aos domingos e este fato é desconhecido de grande parte da população e dos turistas.

Quanto à segurança, a categoria segurança pública foi citada como pouca ou inexistente nos três polos e segurança privada subdividiu-se em segurança própria na feira da Beira Mar, onde os feirantes cuidam da sua segurança em conjunto uns com os outros e segurança privada na Praia do Futuro, com contratação de mão de obra especializada: “segurança policial aqui é muito raro (MC-E8); “os vendedores e donos de box que fazem

a segurança, junto com o pessoal da montagem; se mexer com um, todos resolvem” (BM-E1); “a gente não tem histórico de roubo, como outras barracas, o dono contratou dois seguranças” (PF- E7).

4.2 Organização do trabalho

Do grupo temático denominado organização do trabalho, emergiram três super categorias: trabalho, horário e rotina. Em “trabalho”, as categorias atividades e divisão do trabalho foram semelhantes para a feira da Beira Mar - BM e Mercado Central - MC; em ambas, os entrevistados afirmaram desenvolver todas as atividades necessárias para o funcionamento do negócio, ao passo que nas barracas da Praia do Futuro - PF, essa divisão é bem regulamentada e incorporada aos membros da equipe.

No Mercado Central e Beira Mar, por exemplo, verificaram-se as seguintes falas: “A gente faz de tudo, fica no caixa, atende... tudo, não tem uma só vendendo e a outra no caixa, a gente faz tudo” (MC-E9); “Eu monto e desmonto todo dia, todo dia tiro essa estrutura, coloca tudo aqui dentro, bota o cadeado e no outro dia faz tudo de novo” (BM-E3). Contrariamente, as falas dos entrevistados na Praia do Futuro relatam uma clara divisão de tarefas: “tudo dividido, cada um tem uma função, tem os garçons, o pessoal da cozinha, da limpeza, os coordenadores (...) são 8 mesas pra cada garçom” (PF-E5)

As categorias atendimento e local de trabalho reverberaram de forma semelhante nos três polos turísticos. Os entrevistados consideraram o bom atendimento como principal fator de diferenciação de seus trabalhos e uma grande vantagem o fato de trabalharem em local turístico por serem locais agradáveis, abertos e por não se adaptarem à rotina de escritórios: “pra ver como o atendimento pesa, né?” (MC-E9); “Só de trabalhar num ar livre desse...” (PF- E5); “Eu gosto muito de trabalhar em lugar turístico, eu adoro! Isso aqui é tudo de bom. Daqui a gente tira o sustento e une o útil ao agradável” (BM-E3).

A super categoria Horário apresentou semelhança entre os entrevistados de cada polo, cerca de 8 horas de trabalho ininterruptos, variando somente o horário de funcionamento: na Beira Mar foi de 16 horas às 22h30min ou 23 horas; no Mercado Central, de 8 horas da manhã as 5 ou 6 horas da tarde e, na Praia do Futuro, de 7 da manhã às 4 ou 5 horas da tarde. Semelhante também se mostrou o encerramento do horário de serviço em função do movimento, como é possível verificar nas falas: “o horário aqui cada um faz o seu (...) se tiver mais fraco eu fecho mais cedo” (BM-E3); “o movimento vai até 22, 22h30min, é o pinga-pinga” (BM-E1); “a gente pode sair as 5 ou 5:30, depende do movimento. Pode chegar até depois das 6 da tarde” (PF-E6).

Na Praia do Futuro e no Mercado Central, o intervalo de almoço não é formalmente instituído, havendo revezamento rápido entre os funcionários para que não haja perda de produtividade: “quando começa a dar 11 horas, a gente fica revezando no almoço” (PF-E4); “a gente tem um intervalo, né, a gente vai almoçar em média 9 horas, mais ou menos meia hora de almoço” (PF-E6); “não tem nenhum intervalo, não tem horário de almoço, nem

de lanche, eu trago minha comida” (MC-E9). A Beira Mar, por outro lado, não costuma ter intervalo.

Embora todos tenham direito formais e informais às férias, os proprietários de estabelecimento não costumam gozar desse benefício, em virtude da expectativa de venda. Os trabalhadores contratados formalmente através da CLT gozam desse direito, além de receberem hora extra, quando devido: “eu posso tirar férias quando quiser, mas se tirar não vende...” (BM- E2); “eu não tiro férias há 10 anos, eu só passo uns feriados” (MC-E9); “aqui sou eu e outra, mas esse mês ela tá de férias” (MC-E10).

Quanto à rotina de trabalho, constatou-se a exaustão nas falas dos entrevistados, principalmente em dois polos, na Beira Mar e no Mercado Central. Na Praia do Futuro, apesar de também ser exaustiva a carga horária, as folgas são institucionalizadas em virtude da obrigatoriedade exigida pela CLT: “meu pai vem duas vezes na semana, mesmo ele vindo, eu venho. Venho até no Natal, todo dia” (BM-E1); “venho de segunda a segunda, a gente folga quando quer, mas se folgar, não vende” (BM-E2); “aqui é todo dia. De segunda a sábado o dia todo e domingo até meio-dia. Eu sozinho, de domingo a domingo” (MC-E9); “fim de semana ou período de férias a gente faz hora extra e vai se arrumando com o patrão.” (PF-E4).

4.3 Relações do trabalho

Do tema denominado Relações do Trabalho, emergiram três super categorias: clientes, colegas de trabalho e família. Na super categoria clientes, é possível dividir as falas dos entrevistados em duas categorias: diversidade e relacionamento. Nos três polos, têm-se exemplos de clientes considerados educados, que acabaram tornando-se amigos dos entrevistados, criando vínculos afetivos: “mas tem outros [clientes] que compensam, tem educação” (BM-E3); “eu tenho clientes aqui não como clientes, mas como amigos e eles tem isso comigo também” (PF-E6); “sei onde eles moram, profissão, tenho o telefone deles e eles tem o meu” (PF-E7); “fui conhecer a família dele e ele conheceu a minha, virou amigo (MC- E9).

Já os clientes mal-educados interferem diretamente no bem estar dos trabalhadores, ecoando na dimensão Conteúdo do Trabalho, que será tratada posteriormente: “tirando o povo mal educado, eu gosto” (BM-E2); “tem muito cliente ignorante, mal educado, tem muitos que querem comprar quase de graça (...) e acham ruim quando a gente diz que não pode” (BM-E3); “cliente mal educado, bêbado e etc., tem gente ruim em todo canto” (PF-E6); “já tive desavença e não fiquei calado, eu esbravejei porque tava no meu direito” (PF-E5); “experiência negativa é mais do que eu te disse, cliente que não trata a gente bem” (MC-E8).

Quanto à nacionalidade, clientes brasileiros são a maioria nos três polos; são os clientes que movimentam o maior volume de transações. A figura do cliente estrangeiro é relacionada nas falas à dificuldade de compreensão do idioma e, por conseguinte, na qualidade do atendimento: “vendemos mais pro turista brasileiro” (BM-E1); “quem compra

mais é o povo de fora, brasileiro mesmo” (BM-E2); “quando vem estrangeiro, eu consigo me comunicar e vender praticamente no tato” (BM-E3); “a gente aqui é *embromation* (...) mas o cardápio [bilíngue] ajuda” (PF-E6); “a gente não tem como atender todo estrangeiro por conta da língua” (MC-E9).

Na super categoria colegas de trabalho vê-se latente a união entre os trabalhadores de cada polo, como se constata nas falas a seguir: “tudo amigo, é só pedir, que ele ajuda” (MC-E8); “eu acho que é o melhor vizinho que eu podia ter” (MC-E9); “todo mundo se respeita, aqui só tem trabalhador” (PF-E4); “meu relacionamento com os colegas é de primeira mesmo, nada de desavença, a gente trabalha em harmonia” (PF-E5); “o pessoal aqui trabalha junto (PF-E6); “são meus vizinhos, ajudam quando preciso, aí ele dá uma olhada, passa o troco, é bem tranquilo” (BM-E3); “sempre um ajuda, eu tô precisando trocar um dinheiro, aí o vizinho troca, se eu preciso sair, o vizinho olha” (MC-E10).

Na categoria dono, a expressão assumiu dois significados distintos: a posse do negócio em si – na Beira Mar, todos os entrevistados eram donos do negócio – e o acesso a este quando o entrevistado não era seu proprietário – na Praia do Futuro e em parte do Mercado Central: “o box é meu” (BM-E1); “meu box é familiar” (BM-E2); “aqui é meu, quando morrer, fica pra minha filha, que já trabalha comigo” (BM-E3).

Na categoria chefe, algumas particularidades afloraram: na Praia do Futuro, a figura de poder relaciona-se ao dono da barraca e o gerente aparece como uma figura temporária, de curta duração no cargo; no Mercado Central, não foi observada a presença de uma chefia formal: “aqui é da minha sogra, trabalho com ela e a comunicação é direta (...) não tem dificuldade” (MC-E8); “gerente aqui não dura não (...) máximo um ano” (PF-E4); “o acesso [ao dono] é fácil, até porque ele tá sempre presente. Se não está, os filhos estão” (PF-E7).

Na super categoria família formou-se um bloco de significação entre os polos da Beira Mar e do Mercado Central. Em ambos, o termo família assumiu o sentido de negócio e exemplo familiar, onde membros da família trabalham juntos e recebem o legado das gerações passadas. Em sentido oposto, no polo da Praia do Futuro, família foi associada ao ambiente familiar das barracas, onde estrangeiros e prostitutas não são bem recebidos: “trabalho aqui igual meus pais, que estão aqui há mais de 20 anos” (BM-E1); “quando eu morrer, isso aqui vai ficar pra minha filha” (BM-E3); “a minha mulher me apoia muito, como ela tá de licença maternidade, nosso filho mais velho tá trabalhando aqui comigo” (MC-E9).

4.4 Conteúdo do trabalho

Do grupo temático denominado Conteúdo do Trabalho, emergiram três super categorias: dificuldades, facilidades e futuro. Como dificuldades, os entrevistados citaram o aumento de renda e a barreira do idioma. O aumento de renda foi o que mais ecoou nas assertivas: “eu não tenho outra renda, se desse pra ganhar mais um dinheirinho...” (PF-E7); “ganhar mais, uma vida melhor... quem sabe” (MC-E8); “fabricar minhas coisas, eu queria

fabricar, aumentar o lucro, porque se eu fabricar e vender, é melhor” (BM-E2).

Como facilidades houve unanimidade entre os entrevistados dos três polos, que citaram as categorias: gostar do trabalho, prazer em conhecer pessoas e ausência de pressão, conforme é possível verificar nas falas a seguir: “pra mim, é só felicidade, eu acho que é chegar aqui e ver um mar desses aí na frente, respirar ar puro” (PF-E5); “não tem aquela pressão” (BM-E2); “aqui a gente faz amizade” (BM-E3); “eu acho interessante, conhece outras pessoas, outras culturas, muita gente” (MC-E8); “tudo! Gosto de tudo” (BM-E1); “aqui é bom o tempo todo” (MC-E10).

Para o futuro, encontraram-se três categorias: permanência no trabalho, novos caminhos e empreendedorismo e qualificação. Nenhum entrevistado do polo turístico da Praia do Futuro mostrou interesse em permanecer no trabalho; já os entrevistados da Beira Mar e parte do Mercado Central estavam dispostos a permanecer e/ou ampliar o negócio, em virtude de serem proprietários. Os que optaram pela busca de novos caminhos, o fizeram citando situações específicas, que promovam a realização profissional. No polo da Praia do Futuro, por exemplo, os entrevistados sequer conseguem visualizar um futuro para eles naquele local.

Por fim, o empreendedorismo e a qualificação foram unidades de sentido latentes apenas no polo do Mercado Central. Para os proprietários, empreender no futuro mostra-se imprescindível: “meu objetivo, quem sabe, é daqui uns tempos comprar meu próprio negócio, porque aqui eu sou sócio” (MC-E9); “penso no meu próprio ponto...eu quero comprar uma loja” (MC-E9). Para os contratados via regime CLT, a qualificação mostra-se atrelada a uma mudança: “eu tô estudando, fazendo supletivo pra fazer concurso” (MC-E10); “no meu futuro eu vejo concurso” (MC-E8).

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral dessa pesquisa, compreender as características da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos da cidade de Fortaleza, foi alcançado a partir da revisão da literatura e do trabalho de campo. Utilizando um *corpus* empírico de diferentes empreendimentos, locais e sujeitos, foi possível compreender as características da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos de Fortaleza, a partir do momento em que se conclui que os aspectos que sustentam as tramas psicossociais se manifestam de formas diferentes em função de diferentes contextos de trabalho.

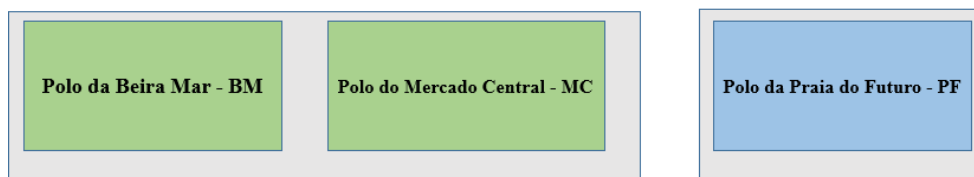
Dentro do setor de turismo em fortaleza, a psicodinâmica do trabalho mostrou-se semelhante em polos semelhantes. Constatou-se que o polo da Beira Mar forma um grande conjunto com o polo do Mercado Central e estes, por sua vez, se contrapõem ao polo da Praia do Futuro. Tal aglomeração encontra fundamento no estudo de Sato *et al.* (2001) que abordam práticas sociais em diferentes contextos de trabalho, cuja leitura das relações mostra que elas estabelecem configurações peculiares de acordo com: a estrutura e os

valores sociais, a história, a tradição e a cultura local.

A análise exploratória dos dados apontou para uma aglomeração maior formada pelos polos Beira Mar e Mercado Central classificado como Feiras, cujas regras que regulam e controlam a convivência entre os entrevistados são baseadas na cultura local e sinalizam os limites da competição e cooperação, que em ambos os contextos não se mostraram mutuamente excludentes. O aglomerado da Praia do Futuro foi classificado como Empresa Capitalista, com relações de trabalho claras, geridas pela legislação da CLT e que ignora a competição entre os diferentes interesses dos operários, revelando os limites das tramas psicossociais.

FEIRAS

EMPRESA



Quadro 4 – Aglomeração dos polos por semelhança na PDT dos ambientes de trabalho

Fonte: elaborado pelos autores.

Para o êxito no alcance do objetivo principal, salienta-se que foi atendido também o proposto nos objetivos específicos. Sendo assim, o primeiro objetivo específico, caracterizar o trabalho em polos turísticos de Fortaleza foi atendido à medida que se conseguiu descrever, através de entrevistas e, com certa riqueza de detalhes, o cotidiano de trabalho dos entrevistados e suas relações entre si e com o meio; e identificar diferenças entre diferentes contextos de trabalho, tal qual o aglomerado Feira e o aglomerado Empresa Capitalista.

Da mesma forma, o segundo objetivo específico, identificar manifestações da psicodinâmica do trabalho em polos turísticos de Fortaleza, foi atendido a partir do momento em que as falas dos entrevistados caminharam empiricamente ao encontro das duas grandes dimensões da psicodinâmica do trabalho propostas por Dejours (1994).

No que tange a dimensão de contexto, as percepções e falas dos entrevistados agruparam-se em três grandes temas tais quais propostos por Dejours (1994): organização do trabalho, relações de trabalho e condições de trabalho. Na dimensão de conteúdo, os discursos emergidos nas entrevistas formaram um grande tema único chamado de o sujeito e seu trabalho que agrupou vivências de prazer e sofrimento e relatos relacionados à carga psíquica.

Em termos acadêmicos, a pesquisa buscou contribuir no avanço do conhecimento sobre o tema da psicodinâmica, sobretudo sua presença nos trabalhadores do setor

turístico em Fortaleza, cidade onde o turismo exerce papel predominante na economia local. De acordo com a última divulgação do Índice de Competitividade do Turismo Nacional, realizado pelo Ministério do Turismo (2015), a capital cearense ocupou a 13ª posição no ranking geral de 65 cidades avaliadas, tendo crescido nas últimas décadas e se firmado como mola propulsora dos negócios locais.

Como limitação do trabalho, além do viés de interpretação, próprio das pesquisas qualitativas em geral, é possível citar também a pouca diversificação do espaço amostral que, embora heterogêneo em sua escolha, não garante a generalização dos fatos a partir das observações adquiridas em campo, ou seja, a pesquisa pode não representar com fidedignidade a população. No polo da Praia do Futuro foram entrevistados apenas garçons, carecendo-se entrevistar outras categorias de atores como: donos de barracas, gerentes e ambulantes. No polo da Beira Mar, entrevistaram-se apenas proprietários do comércio uma vez que, dentre os boxes questionados, cerca de 17 estabelecimentos, não foi verificado a existência de permissionários.

Sugerem-se, para estudos futuros, investigações com novos atores nos mesmos polos ou a abordagem em novos polos com maior diversidade possível de atores, que busquem novos contextos de trabalho ultrapassando as feiras e empresas capitalistas. Propõe-se ainda a ampliação de aspectos metodológicos com a inclusão de novas formas de observação, como fotografias e diário de observação.

REFERÊNCIAS

ASSIS, D. ; MACEDO, K. **Psicodinâmica do trabalho dos músicos de uma banda de blues**. *Psicologia & Sociedade*, v. 20, n. 1, p. 117-124, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/psoc/v20n1/a13v20n1.pdf>> Acesso em: 08 de agosto de 2015.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BATISTA-DOS-SANTOS, A. C. **Notas de aula. Laboratório Metodológico do Grupo de Estudos e Pesquisas Integra Saberes**. Mestrado Acadêmico UECE. Fortaleza. 2014.

_____. Epistemologia e metodologia para as pesquisas críticas em administração: leituras aproximadas de Horkheimer e Adorno. **ERA**, São Paulo, v.50, n.3, 2010, p. 312-324.

BENTHAM, J. **A Fragment on Government: Being an Examination of what is Delivered, on the Subject of Government in General**, in the Introduction to Sir William Blackstone's Commentaries: with a Preface, in which is Given a Critique on the Work at Large. T. Payne; P. Elmsly; and E. Brooke, 1776.

BETIOL S. I. M. **Psicodinâmica do Trabalho - Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. São Paulo: Atlas. 1994.

BUENO, M.; MACÊDO, K. B. Viver e escrever no processo criativo do trabalho do escritor literário. In: V Congresso de Psicologia Organizacional e do trabalho, 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** V Congresso de Psicologia Organizacional e do trabalho. Rio de Janeiro, 2012, p.152.

DAL BEN, L.W.; CARVALHO, M.B.; SOUZA, T.M.; FELLI, V.E.A. A percepção da relação sofrimento/ prazer no trabalho de auxiliares de enfermagem e técnicos de enfermagem em internação domiciliar. **Cogitare Enfermagem**, Curitiba-PR, v. 9, n. 2, p. 73-81, 2004.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho** – estudo de Psicopatologia do Trabalho. São Paulo: Oboré, 1987.

_____. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações: O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. 2º ed. São Paulo: Atlas, v. 1, 1994, p.149- 173.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELLI, E.; JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho – Contribuições da escola Dejouriana à análise de prazer, sofrimento e trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

DELLAGNELO, E.H.L.; SILVA, R.C. Análise de conteúdo e sua aplicação em pesquisa na administração. **Pesquisa qualitativa em administração: teoria e prática**, v. 1, p. 97-118, 2005.

DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. **Introduction: the Discipline and Practice of Qualitative Research**. In: DENZIN, N. K; LINCOLN, Y. S. (Org) **Handbook of Qualitative Research**. 2. ed. London: Sage, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, R. Análise e interpretação de dados de pesquisa qualitativa. In: MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F. G. R. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 33ª edição. Ed. Petrópolis: Vozes, 2013.

GUARESCHI, P. A.; GRISCI, C.L.I. **A fala do trabalhador**. Vozes, 1993

JOVCHELOVITCH, S.; BAUER, M. W. **Entrevista narrativa**. In: BAUER, M. W.; GASKELL, G. Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2004.

KRAWULSKI, E. **Evolução do conceito de trabalho através da história e sua percepção pelo trabalhador de hoje**. In: Dissertação de Mestrado em Administração. Centro Sócio Econômico. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina/Programa de Pós Graduação em Administração, Área de Concentração: Administração Pública, agosto de 1991. 121 p.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed. São Paulo: Hucitec/ Rio de Janeiro: Abrasco, 2004.

MINISTÉRIO DO TURISMO – Dados e Fatos & Estatística e Indicadores 2016. Disponível em <<http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/estat%C3%ADsticas-e-indicadores.html>> Acessado em 08 jul 2016.

MOTTA-ROTH, D. **Redação acadêmica: princípios básicos**. Santa Maria, RS: Universidade Federal de Santa Maria, Imprensa Universitária, 2003.

NIMKOFF, Meyer Francis; MIDDLETON, Russell. Types of family and types of economy. **American Journal of Sociology**, p. 215-225, 1960.

OMT - World Tourism Organization UNWTO Annual Report 2015. Disponível em < <http://www2.unwto.org/publication/unwto-annual-report-2015>> Acessado em 07 jul 2016.

PIRES, A. P. **Amostragem e pesquisa qualitativa: ensaio teórico e metodológico**. In: A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Vozes. São Paulo: 2004.

POUPART, J.; DESLAURIERS, J.P.; GROULX, L.H.; PIRES, A.P. **A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos**. Rio de Janeiro: Vozes, 2008. 127-153 p.

SATO, L.; ANDRADA, C. F.; ÉVORA, I. M. A.; NEVES, T. F. S.; OLIVEIRA, F. **As tramas psicossociais da cooperação e da competição em diferentes contextos de trabalho**. Arquivos brasileiros de psicologia; Rio de Janeiro, 2001, p.63-104. VAN MAANEN, J. **Reclaiming qualitative methods for organizational research**: Preface. In: VAN MAANEN, J. (Ed) Qualitative Methodology. London: Sage, 1983.

WISNER, Alain. **A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia**. Fundacentro, 1994.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Acessibilidade 67, 114, 149, 279, 281, 284, 286, 287, 288, 289, 290

Acesso à Informação 279, 281, 282, 285

Ações 8, 12, 19, 23, 24, 28, 31, 38, 42, 45, 47, 48, 49, 54, 56, 61, 73, 74, 105, 109, 114, 116, 117, 118, 121, 122, 163, 164, 165, 166, 167, 170, 182, 183, 200, 206, 214, 215, 217, 219, 220, 225, 227, 229, 232, 234, 235, 236, 237, 239, 243, 247, 280, 282, 285, 293, 314

Alterações 83, 92, 93, 101, 126, 256

Análise Bibliométrica 185

Aquisições 34, 35, 36, 37, 38, 39, 49, 50, 85

Asociación Agrícola 128, 130

B

Baixa Escolaridade 96, 103, 105

Bibliotecas Universitárias 279, 280, 281, 283, 290, 291

Blogs 292, 293, 296, 298, 299, 300, 301, 303, 304, 305, 306

C

Caracterização do Trabalho 143

Ciência 3, 14, 47, 51, 71, 72, 96, 126, 186, 195, 211, 230, 240, 250, 291, 305, 306, 308, 312, 315, 320

Colaboradores 28, 34, 36, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 51, 52, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 119, 120, 174, 185, 237, 264, 300

Comercio Exterior 128, 131

Construção do Conhecimento 292, 295, 296, 301, 303, 306

Consumo Consciente 213, 219, 220, 222, 223, 225, 226, 227, 229, 230

Contabilidade 68, 69, 70, 71, 72, 76, 79, 81, 83, 85, 89, 95, 124, 294, 311, 319

Controladoria 10, 51, 59, 66, 70, 71, 72, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 169, 320

Cultura Organizacional 10, 34, 39, 40, 42, 43, 50, 235

D

Desempenho 4, 10, 17, 25, 29, 34, 35, 39, 54, 55, 56, 57, 58, 67, 68, 69, 72, 74, 99, 125, 185, 186, 187, 189, 190, 191, 192, 194, 195, 196, 197, 235, 243, 247, 249, 250, 259, 271, 284, 297

Desenvolvimento de Produtos 1, 5, 10, 111

Desvantagens 8, 83, 91

Dificuldades na Gestão 96, 97, 98

E

Eletrrodomésticos 1

Empreendedores 16, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 116, 120, 121, 122, 125, 252, 274

Ensino de Administração 308, 310, 311, 319

Estratégia de Empresas 34

Estratégia Organizacional 15, 30

F

Fusões 34, 35, 36, 37, 38, 39, 49, 50

G

Gestão de Pequenas Empresas 96, 102

Globalização 15, 18, 19

Governança Corporativa 10, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 77

I

Indústria de Calçados 10, 51, 52, 59, 66

Internacionalização 10, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 57, 67

Investigação Científica 308

L

Letramento Informacional 279, 283, 290

Liderança 36, 39, 45, 54, 99, 199, 271, 272

M

Mapas Conceituais 292, 293, 296, 297, 298, 299, 301, 302, 303, 305, 306

Marketing Empreendedor 108, 109, 110, 111, 114, 115, 117, 121, 122, 123, 127

Microempresa 94, 101, 106, 111, 112, 113, 115, 118, 119, 120, 121, 122

Modelo Canvas 231

O

Organizações 10, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 22, 27, 34, 35, 41, 46, 47, 48, 49, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 68, 70, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 80, 81, 105, 109, 126, 146, 161, 184, 185, 195, 209, 210, 215, 216, 229, 230, 232, 233, 236, 237, 239, 242, 247, 253, 271, 272, 280, 310, 313, 314, 319

P

P&D 1

Planejamento Estratégico 14, 73, 231, 235, 248, 249, 250, 252

PMBOK 1, 2, 4, 9, 14

Possibilidade 8, 31, 35, 39, 84, 114, 149, 163, 167, 168, 170, 171, 176, 177, 178, 182, 183, 190, 224, 225, 240, 243, 287

Probabilidade 163, 166, 168, 170, 171, 176, 179, 180, 182, 183

Processo Decisório 64, 65, 67, 72, 75, 81, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 174, 177, 180, 181, 182, 183, 184

Productos Agrícolas 128, 129, 130, 131, 132, 139, 140, 141

Psicodinâmica 143, 144, 145, 147, 149, 150, 158, 159, 160, 161

Q

Qualidade de Vida no Trabalho 185, 186, 187, 189, 190, 191, 194, 196, 197

R

Racionalidade 163, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 171, 176, 177, 182, 183, 184

Redes 27, 31, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 126, 261, 280

S

Secretário 199, 200, 203, 204, 206, 208, 209

Setor Automobilístico 213, 214, 215, 217, 218, 220, 221, 222, 223, 226

Setor Bancário 10, 34, 35, 49, 50

Simples Nacional 10, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 91, 92, 93, 94, 95, 101, 103, 106, 107, 117, 126

Sistema de Informação 80, 292, 293, 297, 303

Sustentabilidade 57, 60, 62, 77, 105, 197, 199, 200, 204, 206, 208, 209, 210, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 235, 236, 237, 239, 240, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 250, 253, 264

T

Tecnologia da Informação 97, 102, 196, 273, 292, 293, 305

Tributos 83, 84, 85, 87, 88, 95

Turismo 143, 144, 149, 158, 160, 161

U

Usabilidade 279, 281, 283, 284, 286, 287, 288, 289, 290

V

Vantagens 2, 8, 13, 18, 19, 29, 31, 35, 83, 84, 95, 237, 296, 298, 300, 303, 309, 310, 313, 316, 317, 318, 319

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2

Atena
Editora

Ano 2020

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 



Administração de Empresas: Estratégia e Processo Decisório 2