

Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Administração, Finanças e Geração de Valor



Clayton Robson Moreira da Silva
(Organizador)

Administração, Finanças e Geração de Valor



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 Cremo

Luiza Alves Batista

Maria Alice Pinheiro

Imagens da Capa

Shutterstock

Edição de Arte

Luiza Alves Batista

Revisão

Os Autores

2021 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do Texto © 2021 Os autores

Copyright da Edição © 2021 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 com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da 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
Prof. Dr. Crisóstomo Lima do Nascimento – Universidade Federal Fluminense
Prof^a Dr^a Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof^a Dr^a 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
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Instituto 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
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
Prof^a Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
Prof^a Dr^a Maria Luzia da Silva Santana – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a 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
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Prof^a Dr^a 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
Prof^a Dr^a Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof^a Dr^a 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
Prof^a Dr^a 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
Prof^a Dr^a Lina Raquel Santos Araújo – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Pedro Manuel Villa – Universidade Federal de Viçosa
Prof^a Dr^a Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof^a Dr^a 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 Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina

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

Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra

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. Cleiseano Emanuel da Silva Paniagua – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Goiás

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
Prof. Dr. Marco Aurélio Kistemann Junior – Universidade Federal de Juiz de Fora
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/Secional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Me. Alexandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás
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. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná
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
Prof. Dr. Everaldo dos Santos Mendes – Instituto Edith Theresa Hedwing Stein
Prof. Me. Ezequiel Martins Ferreira – Universidade Federal de Goiás
Profª Ma. Fabiana Coelho Couto Rocha Corrêa – Centro Universitário Estácio Juiz de Fora
Prof. Me. Fabiano Eloy Atilio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
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 Lívia 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. Dr. Luan Vinicius Bernardelli – Universidade Estadual do Paraná
Profª Ma. Luana Ferreira dos Santos – Universidade Estadual de Santa Cruz
Profª Ma. Luana Vieira Toledo – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Luis Henrique Almeida Castro – Universidade Federal da Grande Dourados
Profª Ma. Luma Sarai de Oliveira – Universidade Estadual de Campinas
Prof. Dr. Michel da Costa – Universidade Metropolitana de Santos
Prof. Me. Marcelo da Fonseca Ferreira da Silva – Governo do Estado do Espírito Santo
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. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Me. Renato Faria da Gama – Instituto Gama – Medicina Personalizada e Integrativa
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
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
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

Administração, finanças e geração de valor

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, finanças e geração de valor / Organizador
Clayton Robson Moreira da Silva. – Ponta Grossa - PR:
Atena, 2021.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-5706-779-6

DOI 10.22533/at.ed.796210402

1. Administração. I. Silva, Clayton Robson Moreira da
(Organizador). II. Título.

CDD 658

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; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa.

APRESENTAÇÃO

O livro “Administração, Finanças e Geração de Valor” é uma obra publicada pela Atena Editora e reúne um conjunto de vinte e cinco capítulos, em que são abordados diferentes temas que permeiam o campo da administração. 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, contribuindo para a geração de valor nas organizações.

Nesse contexto, compreendendo a pertinência e avanço dos temas aqui abordados, este livro emerge como uma fonte de pesquisa rica e diversificada, que explora a administração em suas diferentes faces, uma vez que concentra 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

TAMANHO DA FIRMA, NOVO RELATÓRIO DE AUDITORIA E DESEMPENHO FINANCEIRO

Naiara Leite dos Santos Sant'Ana

Paulo Celso Pires Sant'Ana

DOI 10.22533/at.ed.7962104021

CAPÍTULO 2..... 28

A AUDITORIA À LUZ DO PARADIGMA SISTÊMICO

Adelcio Machado dos Santos

Rubens Luis Freiburger

Daniel Tenconi

Danielle Martins Leffer

Alisson Andre Escher

DOI 10.22533/at.ed.7962104022

CAPÍTULO 3..... 37

ÍNDICE DE DESEMPENHO ECONÔMICO E SUA RELAÇÃO COM A AUDITORIA INDEPENDENTE

Naiara Leite dos Santos Sant'Ana

Paulo Celso Pires Sant'Ana

DOI 10.22533/at.ed.7962104023

CAPÍTULO 4..... 59

AVALIAÇÃO DO GRAU DE MATURIDADE DO SISTEMA DE CONTROLO INTERNO BANCÁRIO EM ANGOLA SEGUNDO A METODOLOGIA COSO

Luzolo João Manuel

Jorge Miguel Ventura Bravo

DOI 10.22533/at.ed.7962104024

CAPÍTULO 5..... 80

APLICAÇÃO DO TERMÔMETRO DE KANITZ NO BRASIL EM EMPRESAS QUE PEDIRAM RECUPERAÇÃO JUDICIAL NOS ÚLTIMOS DEZ ANOS

Renato Borges Freitas

Ana Paula Ferreira da Silva

James Anthony Falk

DOI 10.22533/at.ed.7962104025

CAPÍTULO 6..... 96

LA DIRECCIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS PYMES DE QUITO

Andrés Palacio-Fierro

Hugo Arias-Flores

DOI 10.22533/at.ed.7962104026

CAPÍTULO 7	103
FRANQUIA EMPRESARIAL: UMA ANÁLISE DO SISTEMA DE FRANQUIAS GOIANAS NO OLHAR DO FRANQUEADOR	
Luiz Fernando Gonçalves da Silva Araújo	
Tereza Cristina Medeiros Pinheiro de Lima	
Irene Reis	
Kellen Crystina Pereira dos Reis	
Vanessa Teles dos Santos Dias	
DOI 10.22533/at.ed.7962104027	
CAPÍTULO 8	125
OS ENTRAVES E AS OPORTUNIDADES DAS INDÚSTRIAS SERGIPANAS: UM POSSÍVEL CAMINHO PARA A INOVAÇÃO	
Jorge Luiz Cabral Nunes	
Jonas Pedro Fabris	
DOI 10.22533/at.ed.7962104028	
CAPÍTULO 9	134
INOVAÇÃO EM EMPRESAS FAMILIARES: O CASO DA EMPRESA SORVDELI	
Rozali Araújo dos Santos	
Everson Franklin Dambroz Ribas	
Jaciera Treter Sippert	
DOI 10.22533/at.ed.7962104029	
CAPÍTULO 10	147
INICIAÇÃO AO EMPREENDEDORISMO	
Adelcio Machado dos Santos	
Rubens Luis Freiburger	
Daniel Tenconi	
Danielle Martins Leffer	
Alisson Andre Escher	
DOI 10.22533/at.ed.79621040210	
CAPÍTULO 11	158
DE BOUTIQUES À POP-UP STORES: NOVOS FORMATOS DE VAREJO DE MODA E NOVAS ESTRATÉGIAS PARA LOJAS DE DEPARTAMENTO	
Valdecir Babinski Júnior	
Mariana Moreira Carvalho	
Dulce Maria Holanda Maciel	
DOI 10.22533/at.ed.79621040211	
CAPÍTULO 12	171
ANÁLISE DE FORMAÇÃO DE PREÇO: BUSCA DE RESULTADOS EM UM MERCADO DE BAIRRO	
Daniel Andrei Rodrigues da Silva	
Luísa Marques	
DOI 10.22533/at.ed.79621040212	

CAPÍTULO 13..... 183

ESTRATÉGIA DE COOPETIÇÃO SOB A PERSPECTIVA DA TEORIA DOS JOGOS - COOPERATIVAS LÁCTEAS DE MINAS GERAIS

Nidelson Teixeira Falcão

Alexandre Teixeira Dias

Davi Rogério de Moura Costa

DOI 10.22533/at.ed.79621040213

CAPÍTULO 14..... 210

ESTRATÉGIA COMO FONTE DE CAPTAÇÃO DE CLIENTES PARA EMPRESA THE WORK FIT ACADEMIA EM TERESINA – PI

Rafael Levi Vieira de Abreu

Erick Henrique de Sousa Costa

José Janielson da Silva Sousa

Francisco Antônio Gonçalves de Carvalho

Aníbal da Silva Cantalice

Jessica Alves da Silva

José Santana da Rocha

Stênio Lima Rodrigues

Wesley Fernandes Araújo

Luzia Rodrigues de Macedo

DOI 10.22533/at.ed.79621040214

CAPÍTULO 15..... 224

ESTRATÉGIA PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DA PESCA ARTESANAL EQUATORIANA

Gabriel Arturo Pazmiño Solys

Washington Marcelo Gallardo Medina

Santiago Omar Ortiz López

Edison César Merino Garzón

Luis Alfredo Morán Macias

Danny Iván Colcha Guachamin

DOI 10.22533/at.ed.79621040215

CAPÍTULO 16..... 236

CAMINHOS FUTUROS: REPENSANDO A MOBILIDADE URBANA SOB A PERSPECTIVA DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL EM UM MUNICÍPIO DO SUL DE MINAS GERAIS

Anelisa de Assis Campos

Kreicy Mara Teixeira

Viviane Santos Pereira

Ana Lúcia Maria Miranda

Juliana Costa Chaves

DOI 10.22533/at.ed.79621040216

CAPÍTULO 17..... 246

CEMITÉRIO MUNICIPAL SÃO FRANCISCO DE ASSIS – FLORIANÓPOLIS/SC: O USO DE

UM SISTEMA DE INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA (SIG) NO AUXÍLIO À GESTÃO PÚBLICA

Sarah Toso Mendes

DOI 10.22533/at.ed.79621040217

CAPÍTULO 18.....259

TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A “NOVA” ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: AS REDES SOCIAIS E OS NOVOS DESAFIOS - DIRETRIZES E O PROCESSO NORTEADOR PARA A FANPAGE DA PREFEITURA DE BRUSQUE

João Paulo da Silva

DOI 10.22533/at.ed.79621040218

CAPÍTULO 19.....275

O GASTO PÚBLICO INFLUENCIA O CRESCIMENTO ECONÔMICO OU É O CRESCIMENTO ECONÔMICO QUE INFLUENCIA O GASTO PÚBLICO? ESTUDO DAS FINANÇAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL

Mateus Rodarte de Carvalho

DOI 10.22533/at.ed.79621040219

CAPÍTULO 20.....288

ANÁLISE DOS FATORES QUE INFLUENCIAM NA DÍVIDA PÚBLICA BRASILEIRA

José Mário Bispo Sant'Anna

Luiz Fernando Dalmonch

Francisco José de Oliveira Andrade

Gildo Rodrigues da Silva

DOI 10.22533/at.ed.79621040220

CAPÍTULO 21.....315

ESTADOS UNIDOS VERSUS CHINA FRENTE A LOS DESAFÍOS FISCALES DE LA OCDE Y EL G-20 EN EL E-COMMERCE

Antonio Faúndez-Ugalde

Rafael Mellado-Silva

María Blanco Lobos

DOI 10.22533/at.ed.79621040221

CAPÍTULO 22.....326

AÇÕES PARA DESENVOLVER O TURISMO SOCIAL EM UMA ORGANIZAÇÃO DE TERCEIRO SETOR NA CIDADE DE PETROLINA-PE

Maria Evilene de Souza Landim

Ítalo Anderson dos Santos Araújo

DOI 10.22533/at.ed.79621040222

CAPÍTULO 23.....339

LA AGRICULTURA DE SUBSISTENCIA EN EL CANTÓN LOJA-PROVINCIA DE LOJA-ECUADOR, 2016

Victor Eduardo Chinín Campoverde

Mayra Tatiana González Román

Franco Eduardo Hidalgo Cevallos

María Isabel Ordóñez Hernández

Fanny Yolanda González Vilela
Eduardo José Martínez Martínez
Ignacia Luzuriaga Granda
Ricardo Miguel Luna Torres

DOI 10.22533/at.ed.79621040223

CAPÍTULO 24.....357

**PRÁTICA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO: GESTÃO DE COMPETÊNCIAS OU
GESTÃO POR COMPETÊNCIAS?**

Edilaine de Azevedo Vieira

Lidiane do Prado Reis

Helena de Fátima Nunes Silva

DOI 10.22533/at.ed.79621040224

CAPÍTULO 25.....367

QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES

Tuani Carla Fuzati

Carolina Mamede Pereira

DOI 10.22533/at.ed.79621040225

SOBRE O ORGANIZADOR.....381

ÍNDICE REMISSIVO.....382

CAPÍTULO 18

TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO PÚBLICA E A “NOVA” ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: AS REDES SOCIAIS E OS NOVOS DESAFIOS - DIRETRIZES E O PROCESSO NORTEADOR PARA A FANPAGE DA PREFEITURA DE BRUSQUE

Data de aceite: 01/02/2021

João Paulo da Silva

Comunicação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) e jornalista efetivo da prefeitura de Brusque/SC
<http://lattes.cnpq.br/7265914881506329>

RESUMO: A relação entre a administração pública e o cidadão vem ganhando novos contornos com os avanços tecnológicos, o crescimento das redes sociais, principalmente o Facebook, coloca o cidadão cada vez mais em contato com as instituições, da mesma forma que esses órgãos utilizam essa ferramenta que proporciona interação e comunicação, em uma relação instituição-usuário e vice e versa. Essa interação, que deve ser de mão dupla, em uma comunicação horizontalizada, necessita de padrões que estabeleçam de forma clara como funciona essa relação. Sendo assim, com este espaço em aberto, que são as *fanpages*, fez-se necessário a criação de diretrizes para nortear a atuação dos profissionais de comunicação da Prefeitura de Brusque, culminando com um novo olhar para a administração pública, uma “nova” administração pública.

PALAVRAS-CHAVE: Tecnologia, Redes Sociais, *Fanpage*, *Facebook*, Comunicação Pública.

TECHNOLOGY, PUBLIC COMMUNICATION AND THE “NEW” PUBLIC ADMINISTRATION: THE SOCIAL MEDIA AND THE NEW CHALLENGES - GUIDELINES AND THE GUIDING PROCESS FOR THE FANPAGE OF THE CITY OF BRUSQUE

ABSTRACT: The relationship between the public administration and the citizen has gained new contours with technological advances, the growth of social networks, especially Facebook, puts the citizens in increasingly contact with institutions, in the same way that these organizations use this tool that provides interaction and communication, in an institution-user relationship and vice versa. This interactions, which should be a two-way road, in a horizontal communication, requires standards that clearly establish how this interaction should work. Therefore, with this open space, which are the fanpages, it has proven necessary to create guidelines to orient the actions of communication professionals from the Brusque City Hall, culminating with a new look at public administration, a “new” public administration.

KEYWORDS: Technology, Social Media, Fanpage, Facebook, Public Communication.

1 | INTRODUÇÃO

Com os rápidos avanços tecnológicos dos últimos anos a população tem encontrado meios de mais interação social, além de mecanismos para uma maior participação na vida pública, dessa forma as administrações públicas vêm se

desafiando a criar formas participativas de modo a atender essas demandas. Com a internet, as instituições conseguiram um espaço no meio virtual e no âmbito público, como destaca Lemos e Levy (2010, p. 60), “para melhor ou para pior, o fato é que a evolução do espaço midiático criou as condições para uma nova relação entre espaço público e a interação comunicativa”. Nesse seio, os avanços vem para trazer novas relações tecnológicas e sociais presentes nos vários âmbitos da sociedade. “Hoje existem milhares de usuários de redes no mundo inteiro, cobrindo todo espectro da comunicação humana, da política e da religião ao sexo à pesquisa” (CASTELLS, 1999, p.439).

Essa ascensão tem proporcionado uma nova característica, uma participação cidadã via *web*:

A esfera pública digital encontra-se agora presa a uma viva tensão. De um lado, pela primeira vez na história da humanidade, o conjunto de memória e da comunicação mundial encontra-se reunido no mesmo ambiente técnico interconectado (LEMOS; LEVY, 2010, p.16).

Nesse sentido, a comunicação entre administração pública e cidadão ganha ares para o fortalecimento da relação entre governos e cidadãos, promovendo afinidades comunicacionais em todos os níveis, muito ao contrário de uma relação unilateral, que coloca o governo como emissor e o cidadão apenas como receptor. O processo pleno com as inúmeras possibilidades por meio dos novos mecanismos deixam o fluxo de comunicação na horizontal, o cidadão tem uma opinião efetiva e válida (NOVELLI, 2011, p.86), sendo ainda uma ação democrática.

O modelo de participação ativa do cidadão pressupõe um processo de comunicação horizontal baseado na parceria e no estímulo ao engajamento da sociedade na formulação de políticas públicas. As novas tecnologias da informação e comunicação, que privilegiam a interação entre os atores sociais independentemente de suas localizações geográficas, são ferramentas valiosas para a viabilização da participação mais ativa do cidadão (NOVELLI, 2011, p. 87).

Demonstra-se, assim, que há relação com as inúmeras possibilidades, os governos devem adotar medidas que se conjuguem com esse panorama de modo que a tecnologia sirva de instrumento para a população e melhore a relação entre governos e cidadão. Desse modo, o presente trabalho aborda as diretrizes para a *fanpage* da prefeitura de Brusque, medidas norteadoras para a relação governo/cidadão por meio da *fanpage* desta instituição pública, levando em consideração os desafios impostos com os avanços tecnológicos.

2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Tecnologia

As tecnologias, ou mesmo as novas tecnologias, não determinam as mudanças, como o fato de maior acesso à internet e a obrigatoriedade de divulgação das informações

não significam que vai culminar com uma participação mais efetiva da população. Um ponto importante para tal compreensão, como destaca Levy (2009), é que a “(...) emergência do ciberespaço acompanha, traduz e favorece uma evolução geral da civilização. Uma técnica é produzida dentro de uma cultura, e uma sociedade encontra-se condicionada por sua técnica”.

Levy esclarece que a técnica condiciona, cria meios, mas não determina uma transformação. Em uma visão mais crítica sobre o assunto, Wolton (2003) salienta que a verdadeira capacidade em solucionar os problemas está no ser humano, não podendo ter a técnica a competência para tal. Além disso, o autor questiona o papel do determinismo tecnológico.

(...) A internet uma verdadeira revolução que fará surgir uma “nova sociedade”, simplesmente porque supõe que a tecnologia vai mudar diretamente a sociedade e os indivíduos. Eles estão alinhados, na realidade, com a tese do determinismo tecnológico segundo o qual uma revolução nas técnicas provocaria uma revolução na estrutura global das sociedades (WOLTON, 2003, p.14).

Mesmo a internet tendo um índice de introdução mais veloz que qualquer outro meio de comunicação na história (CASTELLS, 1999), não deixa de corresponder a um sistema sociotécnico, assim sendo, o homem é o grande responsável e tem um papel central para mudanças e transformações, não as máquinas. Vale lembrar que a comunicação teve uma evolução em dois sentidos: uma refere-se às questões técnicas; e a outra ligada às questões que refletem os valores de uma sociedade mais democrática (WOLTON, 2003) como, por exemplo, a *fanpage* da prefeitura de Brusque.

É inegável a importância da *web* e as possibilidades que acarreta para a cidadania. Para Matos (2009), ela vem para colaborar com o capital social, conceito inicialmente abordado por Bourdieu que vislumbra como os indivíduos atuam em grupos para atingir metas e objetivos, tanto individuais como coletivos.

(...) A internet suplementaria e ampliaria o capital social ao se adicionar à configuração existente de comunicação e mídia, para facilitar as relações sociais correntes e os movimentos seguidos de engajamento cívico e socialização. Em resumo, a internet suplementaria o capital social aliando-se, por exemplo, ao contato telefônico e à relação face a face para reforçar ou mesmo ampliar os contatos sociais e o envolvimento cívico existente; (MATOS, 2009, p.140).

São essas relações e o envolvimento cívico, acrescidos da internet, que “em suas diversas encarnações e manifestações evolutivas, já é o meio de comunicação interativo universal via computador da Era da Informação” (CASTELLS, 1999, p.433).

Nesse conjunto de relações sociais, interatividade e internet que, segundo Lemos e Levy (2010), surge a esfera pública digital.

No que diz respeito aos efeitos sobre a democracia, essa transformação da esfera pública me parece afetar positivamente os quatro domínios estreitamente independentes, que são as capacidades de aquisição de informação, de expressão, de associação e de deliberação dos cidadãos. (LEMOS; LEVY, 2010, p.14).

Essa nova esfera vem se ampliando devido à evolução das novas tecnologias da informação.

Ademais, a nova forma de se comunicar na web também foi favorecida pela ampliação do acesso à internet, pela diminuição dos custos de acesso, pela instalação de pontos gratuitos pelas prefeituras ou organizações não governamentais, assim como pela propagação da conexão sem fio (wi-fi) (CASTELLANO, 2011, p.185).

Verifica-se que a comunicação passou por um processo evolutivo, com o telefone, o rádio, a televisão, a informática e os multimeios. Todos esses fatores contribuíram para o crescimento da esfera pública digital e do acesso à informação.

Mais recentemente esses avanços permitiram que os aparelhos celulares se popularizassem, e com a ascensão de planos móveis e a ampliação da rede de dados das companhias telefônicas a rede mundial de computadores está à mão de grande parte da população brasileira.

O Brasil superou a marca de um smartphone por habitante e hoje conta com 220 milhões de celulares inteligentes ativos, de acordo com a 29ª Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo (FGV-SP) (ESTADAO, 2018).

É evidente que como os números mostram a quase totalidade da população brasileira tem um aparelho móvel, possibilitando assim uma maior interação entre as pessoas e as instituições, outro fato que deve ser levado em consideração é a ampliação da rede móvel, o que inclui planos de dados que permitem acesso de forma fácil e com baixo custo à *web*.

Vale lembrar, que deve ser considerado neste aspecto é que a grande parte dos planos das companhias de telefone celular já incluem planos para acesso às redes sociais, o que inclui o *Facebook*. Assim, grande parte dos cidadãos tem em seus *smartphones* uma ferramenta de comunicação.

Com esse escopo, a relação entre o cidadão e a administração pública se estreita tendo em vista a facilidade de contato entre esses agentes envolvidos, desse modo, a maioria dos órgãos públicos, principalmente os que relacionam ao executivo possuem *fanpages*, que nada mais são que plataformas institucionais no *facebook*.

Essa nova ordem trouxe novos desafios à administração pública, já que com o contato estreito as demandas se ampliaram, trazendo consigo a necessidade de se criar padrões para atendimento a esse público. Vale ressaltar que “o *Facebook* atingiu a marca de 127 milhões de usuários ativos mensais no Brasil no primeiro trimestre deste ano (2018).

Desse, 90% usa a rede a partir de dispositivos móveis, principalmente smartphones.” (FOLHA, 2018).

Assim, a administração pública municipal, neste caso a prefeitura de Brusque, estabeleceu padrões para a essa “nova” demanda por parte dos munícipes.

2.2 Cibercultura

O desenvolvimento da rede mundial de computadores trouxe novos olhares para a sociedade, os avanços tecnológicos ocorridos nos últimos anos condicionaram e, de certa forma, criam uma nova cultura, a Cibercultura.

A cibercultura é o conjunto tecnocultural emergente no final do século XX impulsionado pela sociabilidade pós-moderna em sinergia com a microinformática e o surgimento das redes telemáticas mundiais: uma forma sociocultural que modifica hábitos sociais, práticas de consumo cultural, ritmos de produção e distribuição da informação, criando novas relações nos trabalhos e no lazer, novas formas de sociabilidade e de comunicação social. (LEMOS, 2010,P.22)

Essa transformação tem ocorrido em todos os sentidos, envolvendo as pessoas, instituições, criando efeitos também no processo democrático, isso de forma positiva (LEMOS,2010), pois, com ela aumentou-se a capacidade de aquisição de informação, ampliou-se as formas de expressão, possibilitou novas formas de associação, além de expandir o processo de deliberação entre os cidadãos. Desse modo, com esse avanço, a esfera pública também recebeu um novo olhar, já que a disponibilidade de informações conta com um novo meio.

Com a tradução informacional do mundo, tudo, desde o comportamento de partículas até os formatos midiáticos, pode ser transformado em *bits*, processado em computadores e distribuídos em redes telemáticas em tempo real para todo e qualquer lugar do planeta. (LEMOS, 2010, p.22).

Assim, modernidade é o símbolo de uma nova era. O desenvolvimento humano alcançou patamares nunca antes imaginados. Tendo por senhora de seu avanço a necessidade, nesse sentido, as vantagens alcançadas são transportadas em todas as direções, os acessos são múltiplos, favorecendo a todos. “No clima intelectual da computação social, a avaliação, a crítica, a categorização não são mais reservadas aos mediadores culturais tradicionais (clero, professores, jornalistas, editores), mas retorna às mãos das multidões”(LEMOS, 2010, p.11).

Dessa forma, todos começam a ter uma participação que antes já não era possível, as relações entre instituições e sociedade são alteradas, a informação ganha um novo patamar. “O surgimento da cibercultura implica novos sentidos da ecologia com a emergência do paradigma informacional. Este instaura a passagem do modo industrial (material e energético) para o informacional (eletrônico-digital) (LEMOS, 2010, p.22).

Com isso, as informações assumem um novo papel na estrutura social, acarretando em transformações, também na forma com que os governos agem, com um novo processo na relação governos e cidadãos. “Os governos estão passando de uma relação de *autoridade sobre os sujeitos* a uma relação de *serviços aos cidadãos*, aos quais eles têm cada vez mais contas a prestar. (LEMOS, 2010, p.140). O fluxo de informações acabou por ir em todas as direções, a expansão da rede mundial de computadores cria uma nova demanda para os governos, com a exigência de mais transparência, mais eficiência nas ações administrativas e nas prestações de serviços, com a necessidade ainda de uma maior aproximação com a população em geral.

Essas demandas fazem surgir um novo tipo de governo, um governo eletrônico, que vem para colaborar com a fiscalização e a participação na administração pública.

O governo eletrônico desenvolve no Brasil. No que se refere ao poder executivo, temos o importante Portal da Transparência. O Portal da Transparência, criado pela Controladoria-Geral da União, tem o objetivo de dar mais transparência à administração pública e permitir que qualquer pessoa possa acompanhar a execução dos programas e das ações do Governo Federal (LEMOS, 2010, p.142).

Mas uma efetiva participação só tem sido possível graças ao aumento dos serviços que possibilitam aos cidadãos o acesso à rede mundial de computadores. Com o *boom* tecnológico vivido pela sociedade nos últimos anos, que nesse processo inclui-se a internet. Banda larga, discada ou sem fio, torna-se hoje uma missão praticamente impossível encontrar um lar em que ela não esteja presente. Nas ocasiões em que isto não acontece, alguns indivíduos separam algumas horas de seu dia para a utilização de computadores em espaços públicos ou nas *Lan Houses*, a fim de navegar por entre as ciberpáginas. Compras, consultas, pesquisas são feitas em segundos, parecendo-nos convidativo a mente esquecer que tal relação é recente, distante, por exemplo, da época de nossos pais, culminando em uma nova esfera pública. “A esfera pública digital encontra-se agora pela primeira vez na história da humanidade, o conjunto da memória e da comunicação mundial encontra-se reunido no mesmo ambiente técnico interconectado. (LEMOS, 2010, p. 16)

Esse conjunto de “digitalização” da vida e da esfera pública alastrou-se pelo mundo como uma verdadeira onda de proporções gigantescas e efeitos irreversíveis. Transfigurando-se de sua origem de uso e funcionalidade particular, abarcou os mais diferentes públicos, tendo por destaques as pesquisas em larga escala, cujos conteúdos podiam ser acessados de modo instantâneo, sem que se precisasse sair do conforto do lar, e sem mesmo ser necessária a procura pelo livro ou pela página.

devido ao caráter mundial da nova esfera pública, os movimentos de opinião e de ação cidadã atravessam cada vez mais as fronteiras e entraram em fase com a caráter, ele mesmo planetário, dos problemas ecológicos, econômicos e políticos. (LEMOS, 2010, p.14)

Mediante o aumento do público consumidor e sua diversidade, os *sites* e provedores passaram em investir em opções que versavam tanto a particularidade, como *blogs*, nos quais o indivíduo realizava postagens de fotos , acontecimentos, pensamentos, e recebia como única interação os comentários acerca do que havia sido postado, e *chats* de bate papo, os quais tinham por finalidade a integração dos usuários na troca de mensagens, contatos , exibições de imagem por meio das webcams, recuperando uma necessidade quase ontológica do ser humano que repousa no diálogo, na interação interpessoal. Tudo isso também se inserindo na relação, cidadão e governos. “Para melhor ou o pior, o fato é que a evolução do espaço midiático criou as condições para uma nova relação entre o espaço público e a interação comunicativa. (LEMOS, 2010, p.60)

É exatamente esta tônica de interatividade que impulsiona o surgimento das redes sociais, ponto crucial de nossas considerações neste excerto, tendo por ponto mais significativo o recorte na proposta de verificação da viabilidade de utilização de uma das redes sociais, o *Facebook*, mas precisamente a *Fanpage* do município de Brusque, Santa Catarina, como forma de Conversação Cívica.

2.3 Supremacia da rede social

O *Facebook* configura-se como uma rede social que tem datada sua origem em 2004. À princípio, o projeto de seus idealizadores tinha um foco bem menos despretensioso do que a dimensão que tem hoje: destinava-se a elaborar uma espécie de catálogo dos estudantes da Universidade de Harvard, apresentando fotos e informações, sendo, portanto, restrito a membros da instituição. Vislumbrando que a página poderia lhe render ainda mais acessos e desejos por parte dos usuários, Zuckerberg ampliou o acesso à rede.

A comunicação tornou-se cada vez mais eficaz, passando do telefone ao rádio, da televisão à informática e hoje aos multimídias (...) Simultaneamente a este poderoso movimento tecnicista uma outra dimensão da comunicação se desenvolveu, ligada à liberdade de informação, às lutas pela democracia e por uma sociedade aberta, fazendo finalmente do ideal da comunicação um dos grandes valores de nossa sociedade (WOLTON, 2002, p.7).

Inseridos nesse contexto social, na centralidade da informação:

A comunicação desde há um século está em plena erupção. Depois de ter estado calma durante vários séculos, a comunicação passou por uma espécie de pacto com as técnicas, chegando mesmo a se identificar com a técnica e obrigando cada um a se adaptar a este ritmo trepidante (WOLTON, 2002, p.30)

Somado a isso, temos o atual panorama de uma sociedade líquido moderna (BAUMAN, 2005). A referida rede social tem extrema aceitação pelos usuários da internet brasileira, onde muitas pessoas e instituições mantêm perfis dispostos nessa ferramenta.

Entre os fatores que proporcionam o referido sucesso, podemos citar a dialogicidade entre as mídias presentes no *site*, bem como a possibilidade de novos aplicativos serem

criados por diversas pessoas.

No tocante a convergência de várias mídias, percebe-se que os usuários desta rede podem ver, postar e compartilhar em sua página vídeos, músicas, imagens, textos.

Neste ponto, o “face” parece ter tocado diretamente em uma questão mais profunda ainda : o “orgulho humano”, tendo em vista as possibilidades abertas e a individualização do sujeito

Em nosso mundo de “individualização” em excesso, as identidades são bençãos ambíguas. Oscila, entre o sonho e o pesadelo, não há como dizer quando um transforma o outro. Na maior parte do tempo, essas duas modalidades líquido-modernas de identidade coabitam, mesmo que localizadas em diferentes níveis de consciência. Num ambiente de vida líquido-moderno, as identidades coabitam, mesmo que localizadas em diferentes níveis de consciência. Num ambiente de líquido-modernas, as identidades talvez sejam as encarnações mais comuns, mais aguçadas, mais profundamente sentidas e perturbadoras da *ambivalência*. É por isso, diria eu, que estão firmemente assentadas no próprio cerne da atenção dos indivíduos líquido-modernos e colocadas no topo de seus debates existências (BAU MAN, 2005, p.38).

Essa relação do identificar-se torna-se necessária, pois cada postagem feita nessa rede social tem a possibilidade de receber aprovação por parte dos demais usuários , fato que se concretiza quando a palavra “curtir”, posicionada logo abaixo de uma foto, por exemplo, é clicada. Desse modo, pode-se verificar postagens sendo feitas com o intuito de receberem curtidas, de divulgarem um determinado elemento ou tornarem alguém popular por conta do número de “likes”. Podendo ainda colaborar para a criação de uma imagem, de um identidade.

Outro ponto importante, é que a ferramenta, tem a possibilidade da criação de *fanpages*, que servem para as instituições como um todo, nesse caso temos a prefeitura de Brusque, que mantém um perfil na rede. “ Várias são as cidades e estados brasileiros que têm criado portais na Internet, passando a figurar no espaço *web* e adaptando-se ao novo paradigma digital da Sociedade da Informação.” (LEMOS, 2010, p.135)

Com isso, os órgãos públicos criam mais um meio de relação com o cidadão, tendo em vista que as *fanpages* permitem a interação do usuário com a instituição, por meio de comentários, chat direto, fotos, vídeos e, inclusive, permitindo transmissão ao vivo de eventos.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para o presente trabalho realizou-se um estudo de caso, uma vez que é um procedimento adequado à pesquisa por permitir “que os investigadores retenham características e significativas dos eventos da vida real” (Yin, 2010, p.24). E é nesse olhar para *fanpage* e as diretrizes que foram criadas em função dela que dá-se o estudo de caso.

Um dos fatores relevantes acerca do estudo de caso é a possibilidade do trato com as diversas evidências que são apresentadas, além disso, há outros pontos relevantes, como destaca Yin.

O estudo de caso é uma investigação empírica que – investiga um fenômeno contemporâneo em profundidade e em seu contexto de vida real, especialmente quando – os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes (YIN, 2010, p. 39).

Nesse sentido, foram utilizadas duas técnicas: a abordagem teórica e a análise empírica.

4 | DISCUSSÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 *Facebook* da prefeitura de Brusque

O perfil online da Prefeitura de Brusque, criado no ano de 2011, conta ,segundo dados do último acesso no dia 13/05/2019, com 30.501 curtidas, 4,8 mil fotos publicadas em sua linha do tempo.

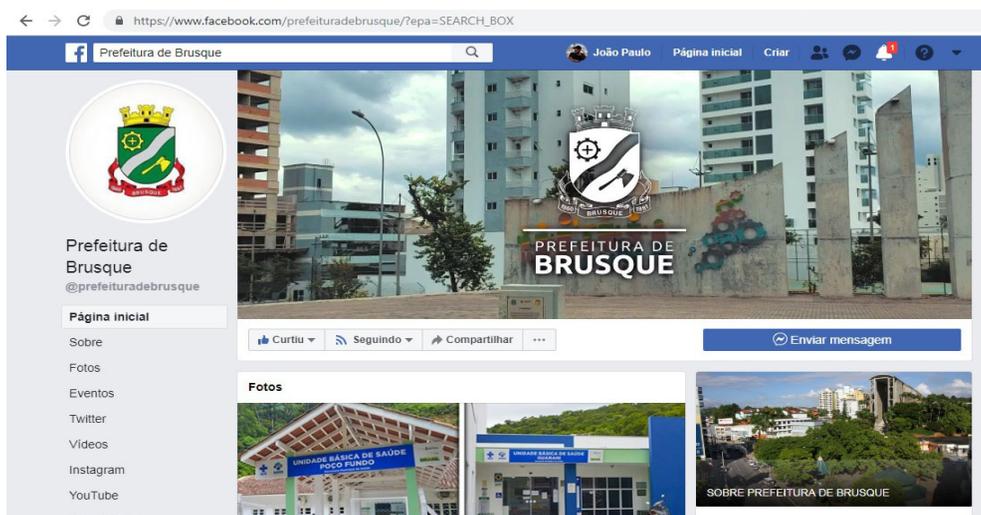


Figura 1 – *Fanpage* da Prefeitura de Brusque/SC

Fonte: *Facebook/Fanpage* da prefeitura de Brusque

Dentre as fotos e textos postados, estão informações culturais sobre atrações turísticas da cidade, empregos, desenvolvimento municipal, fotos de eventos. Por meio destes recursos, toda população com acesso a alguma forma a internet tem condições de

acompanhar os principais acontecimentos e participar ativamente das discussões políticas que envolvem o município de Brusque. “ Os governos estão passando de uma relação de autoridade sobre os sujeitos a uma relação de serviços aos cidadãos, aos quais eles têm cada vez mais contas a prestar”. (LEMOS, 2010, p.140).

Além disso, ela também é uma forma de atrair novos indivíduos que possam vir a visitar ou fixar residência no município, além de participarem pelo destaque e reforço de tais informações. Tem-se ainda possibilidade de comentários e troca de opiniões em diálogos em cada uma das informações postadas pela prefeitura. Os usuários da página de Brusque interagem com o intuito de tornarem-se instâncias positivas na divulgação das boas ações realizadas entre governo, fazer críticas, ou buscar uma solução conjunta por meio de sugestões sobre instâncias que por ventura ainda não tenham entrado em consonância ou que se façam necessárias de maiores ações. “Em todos os lugares um processo comunicacional que envolvia diversas maneiras e vários ambientes – uma relação não passiva, mas de assimilação e reelaboração de Informações em grupo – uma opinião pública. (MATOS, 2009, p.110).

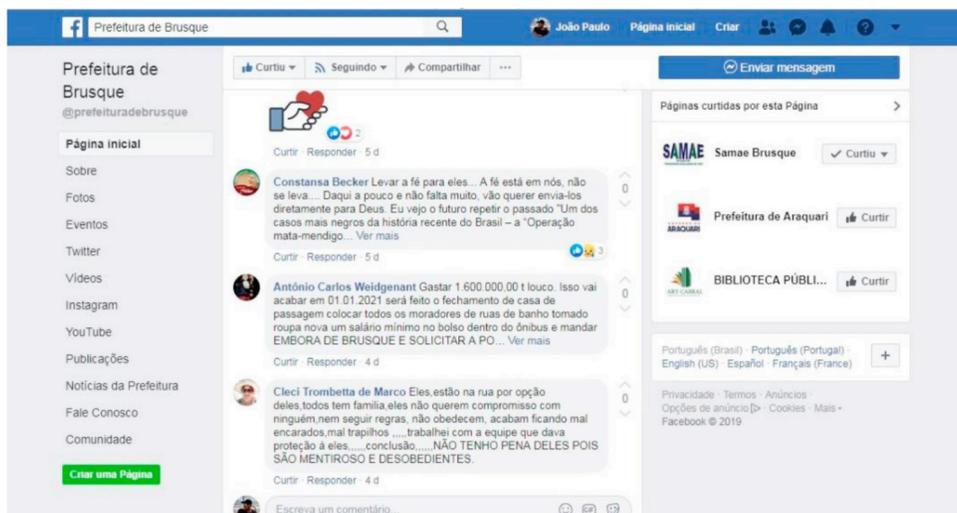


Figura 2 – Comentários da *Fanpage* da Prefeitura de Brusque/SC

Fonte: *Facebook/Fanpage* da prefeitura de Brusque

Percebe-se que a *Fanpage* possibilita uma interação entre aos usuários e prefeitura, além também da relação entre os cidadãos. É evidente que não basta esta ação para que os indivíduos possam se engajar e as situações a serem melhoradas possam de fato tornarem-se realidade. Entretanto, toda mudança, passa por um estágio embrionário, requer tempo e cuidados. Com a instituição desta página, Brusque ganhou dinamicidade, ganhou

consciência e segurança por parte dos cidadãos, que agora veem com transparência e respeito aquilo que é feito. “O futuro da Internet aponta para novas modalidades de emissão livre, de formas de compartilhamento de informação, de cooperação. O que se espera são mudanças globais da esfera pública em direção a uma ciberdemocracia” (LEMOS, 2010, p.28).

4.2 *Fanpage* e a Comunicação Pública:

Com esses aspectos, o aumento e acesso à tecnologia, a secretaria de Comunicação da prefeitura de Brusque (SECOM), estabeleceu diretrizes para o atendimento à população de Brusque, por meio da *fanpage* do órgão municipal no Facebook - *@prefeituradebrusque*. As diretrizes estão norteadas com base nos conceitos de Comunicação Pública.

Comunicação pública coloca a centralidade do processo de comunicação no cidadão, não apenas por meio da garantia do direito à informação e à expressão, mas também do diálogo (interação), do respeito a suas características e necessidades, do estímulo à participação ativa, racional e responsável (DUARTE, 2009, p.61).

Dessa forma, a efetiva comunicação pública perpassa os canais de comunicação tradicional e transforma-se em um agente facilitador de políticas públicas, haja vista que elas necessitam não somente da informação, mas também, da mediação e do diálogo para que os envolvidos tenham voz nessa relação.

É no caminho de uma mudança do panorama que a administração pública deve ter a ação junto ao cidadão, caminho que norteia a comunicação pública estatal. Esse fator muda a relação, transforma-se em um verdadeiro exercício de democracia e de cidadania em que são levados em consideração todos os agentes envolvidos, em todos os campos de atuação (OLIVEIRA, 2012).

Nessa relação, percebe-se o espaço de atuação da administração pública, tendo a comunicação pública, com vistas ao interesse público num campo múltiplo e plural, com espaço ao diálogo e a deliberação. Dessa forma, a comunicação pública, dentro do âmbito do Estado, culmina com processos de deliberação, os quais transformam-se em bem social. Esse conjunto deve estar ligado ao pleno funcionamento para que se tenham resultados positivos, ganhos sociais, sem viés de outros interesses que não o público.

O exercício da comunicação pública é um conjunto, não estando apenas o Estado na obrigação de informar, mas também no papel que o cidadão tem de ser informado e buscar a informação: “a comunicação capaz de encontrar formas de ouvir, responder e dar voz ao cidadão” (BRANDÃO, 2012, p. 93).

(...) é a instituição que ouve a sociedade, que atende às demandas sociais, procurando, por meio de abertura de canais, amenizar os problemas cruciais da população, como saúde, educação, transporte, moradia e exclusão social (KUNSCH, 2012, p.15).

Assim, o entedimento é que a *fanpage* é um dos instrumentos/canais para essa relação dialógica e de fluxo de comunicação horizontal, como um mecanismo que possibilita transpor o modo tradicional de pensar a comunicação, indo além dos canais convencionais e da comunicação unidirecional em que a instituição pública informa, recebe demandas e informações do cidadão de forma cidadã.

O modelo de participação ativa do cidadão pressupõe um processo de comunicação horizontal baseado na parceria e no estímulo ao engajamento da sociedade na formulação de políticas públicas. As novas tecnologias da informação e comunicação, que privilegiam a interação entre os atores sociais independentemente de suas localizações geográficas, são ferramentas valiosas para a viabilização da participação mais ativa do cidadão (NOVELLI, 2011, p. 87).

O que culmina também com os aspectos legais que regem a ação do agente público e, neste caso, a Secom, por meio da *fanpage* da Prefeitura de Brusque.

A análise da comunicação pública realizada a partir dos promotores/emissores admite que o Estado é crucialmente diferente em relação aos demais atores, uma vez que suas atividades têm obrigação legal de serem pautadas pela supremacia do interesse público. O Estado de Direito distingue-se, também, pelo fato de que suas atividades exigem transparência (KOÇOUSKI, 2012, p.90)

É evidente que a comunicação pública localiza-se em todas as esferas, o que a distingue é sua relação com a coletividade, com o interesse público. Assim, pensar a comunicação pública é refletir sobre os diversos aspectos que envolvem o fazer comunicacional na relação entre instituições e o cidadão, tendo como base o interesse público e o diálogo, em um processo de troca a fim do ganho coletivo. Portanto, ela se estabelece em um fluxo dialógico, em um plano horizontal na relação instituições/cidadão.

(...) discutir a atuação em comunicação pública (CP) exige: (a) compromisso em privilegiar o interesse público em relação ao interesse individual ou corporativo; (b) centralizar o processo no cidadão; (c) tratar comunicação como um processo mais do que informação; (d) adaptação dos instrumentos às necessidades, possibilidades e interesse dos públicos; (e) assumir a complexidade da comunicação, tratando-a como um todo uno (DUARTE, 2009, p.59).

Parte-se assim que a *fanpage*, mesmo que sendo um mecanismo recente na relação entre serviço público e o cidadão, assume os aspectos mordemos de comunicação, tendo em vista os números de usuários apresentados que apenas no Brasil.

Para que a comunicação pública seja eficaz, ela deve responder às perspectivas contemporâneas de relacionamentos, sendo estrategicamente orientada para promover a democratização através de ações voltadas às necessidades atuais dos cidadãos (GERZSON, 2009, p. 63).

Fica evidente, com esses números, a importância desse canal para uma participação cidadã, uma relação horizontal e dialógica.

4.3 Diretrizes para a *Fanpage* da Prefeitura de Brusque

Nesse sentido, a prefeitura de Brusque, por meio da Secretaria de Comunicação com a responsabilidade técnica do autor, estabeleceu as diretrizes para a atuação/relação com os usuários, isso para uso interno dos cinco jornalistas que compõem a equipe técnica da Secom, assim sendo, estabelecida a seguinte diretriz:

Diretrizes

A prefeitura de Brusque, por meio da Secretaria de Comunicação, estabelece diretrizes que norteiam a relação do presente órgão público e os cidadãos no que tange a *fanpage* oficial do município -@prefeituradebrusque. Essas estão baseadas na facilidade ao acesso ao serviço público municipal, no interesse público, no diálogo, respeitando a participação e as críticas, com uma linguagem que seja acessível e que condiz com o meio e sua especificidade.

Facilidade e agilidade

A *fanpage* é um facilitador entre a população e a prefeitura de Brusque, gerida pela Secom, é um canal que auxilia o contribuinte a ter acesso às informações e serviços da administração municipal, dessa forma, é importante que seja fácil o acesso e que tenha agilidade nas respostas e nas demandas que por ventura venham surgir por parte desta ferramenta.

Interesse Público

Assim como norteia a Comunicação Pública, com base no que acima foi descrito, a essência da utilização dessa ferramenta está calcada no interesse público e na centralidade do cidadão na participação do processo comunicacional.

Dialógica -

Ela deve servir como um processo de troca, não apenas como um instrumento de mera informação da administração pública municipal, uma relação: cidadão/prefeitura/cidadão, com respeito a horizontalidade do processo comunicacional.

Aberta a críticas -

Ao ter um canal assim aberto é importante que se estabeleça uma abertura as críticas que desse canal possam surgir, já que é o cidadão que está inserido no dia a dia da cidade e tem todo direito de fazer os apontamentos que se julgar necessário, mas também é importante que não se confundam críticas que vão contribuir com o desenvolvimento dos serviços prestados por parte da prefeitura de Brusque com ofensas, de qualquer forma, a *fanpage* está aberta para que a população possa contribuir para o desenvolvimento de todas as ações da prefeitura de Brusque.

Sendo este canal uma opção extra em relação ao que a prefeitura já oferece, como ouvidoria municipal, contato pessoal e qualquer outro meio disponível.

Linguagem -

Uma linguagem acessível, mas também que está ligada ao que é o meio: a internet, primando para a simplicidade da linguagem, mas sem perder o bom humor praticado por quem está habituado ao uso das mais diversas *fanpages* presente na rede mundial de computadores, uma linguagem que aproxima e ao mesmo tempo diverte, sem perder o compromisso já firmado com a responsabilidade, o respeito a legislação e ao interesse público.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ritmo dos avanços tecnológicos é bem diferente do que se percebe na administração pública em geral, ainda mais que não pode ser esquecido os fatores legais que envolvem os governos. Pensar a implicação de uma *fanpage* em um aspecto na relação cidadão/governo é algo extremamente recente, além disso, esse fenômeno é específico à época em que vivemos, período em que a relação entre as pessoas, o contato pessoal em si, também está alterado. Dessa forma, um instrumentos como esse, que possibilita ao cidadão participar de forma mais ativa na administração pública é de grande valia para a sociedade. Não só pela relação que cria para com o órgão público, mas principalmente pela possibilidade de interação com os outros contribuintes, já que as soluções e problemas são expostos conjuntamente, permitindo a conversação sobre esses assuntos.

Claro que como é algo, como dito, recente, é necessário que se estabeleça padrões, ainda mais que há dois fatores importantes a serem considerados: o primeiro é que o Estado, diferentemente das outras instituições, só pode fazer o que a lei determina. Ele tem por obrigação legal seguir a prescrição da lei "(...) o administrador público somente poderá fazer o que estiver expressamente autorizado em lei e nas demais espécies normativas, inexistindo, pois, incidência de sua vontade subjetiva (...)" (DE MORAES, 2003), sendo esse fator o princípio constitucional da Legalidade. Desse modo, enquanto as organizações em geral agem por vontade própria e podem fazer tudo o que a lei não proíbe, as prefeituras, por sua vez, devem apenas seguir o que a lei determina, o que equivale inclusive para uma *fanpage* oficial de um órgão público.

O segundo aspecto é a fluidez e a linguagem específica para esse meio, para uma comunicação que de fato comunique e leve em consideração a especificidade do meio, fugindo dos ritos burocráticos e institucionais que muitas vezes cercam a administração pública, e que os ciclos de gestores estão em constante mudança.

As diretrizes são bases norteadoras em um processo que está em constante evolução e são de suma importância para tentar estabelecer o equilíbrio necessário entre a determinação legal e a fluidez que uma plataforma com o *facebook* exige.

REFERÊNCIAS

ABRAMO, Claudio Weber. Acesso à Informação – um longo caminho a ser trilhado In: KONDO, Seiichi. **Transparência e responsabilização no setor público: fazendo acontecer**. Brasília: MARE, 2002, p. 203-208

BAUMAN, Zygmunt. **Identidade: entrevista a Benedetto Vecchi**. Trad. Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge ZAHAR, 2005.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede**. Tradução: Ronei de Venancio; atualização para 6ª Ed. Jussara Simões. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação Pública: Estado, Mercado, Sociedade e Interesse Público**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ESTADÃO. **Brasil já tem mais de um smartphone ativo por habitante, diz estudo da FGV**. Disponível em: <<https://link.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-ja-tem-mais-de-um-smartphone-ativo-por-habitante-diz-estudo-da-fgv,70002275238>>. Acesso em: 09 de maio de 2019, às 20:33h.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Facebook chega a 127 milhões de usuários no Brasil**. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/tec/2018/07/facebook-chega-a-127-milhoes-de-usuarios-mensais-no-brasil.shtml>>. Acesso em: 09 de maio de 2019, às 20:00.

GERZSON, Vera Regina Serezer; MÜLLER, Karla Maria. PROCAC/Canoas: comunicação pública e relacionamento com o cidadão. **Revista FAMECOS**: mídia, cultura e tecnologia, v. 1, n. 38, 2009.

KOÇOUSKI, Marina. Comunicação Pública: construindo um conceito. In: MATOS, Heloiza.. **Comunicação Pública: Interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012.

KUNSCH, Margarida. Comunicação Pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In: MATOS, Heloiza. **Comunicação Pública: Interlocuções, interlocutores e perspectivas**. São Paulo: ECA/USP, 2012.

LEMOS, André; LEVY, Pierre. **O Futuro da Internet: em direção a uma ciberdemocracia**. São Paulo: Paulus, 2010.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. (Trad. Carlos Irineu da Costa). São Paulo: Editora 34, 2009

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 2003. Disponível em:<<http://ir.nmu.org.ua/>>. Acesso em Mai. 2019

MATOS, Heloiza. Opinião pública e conversação cívica; In: MARQUES, A.; COSTA, C. T.; COELHO, C. N.; KUNSCH, D. et al. **Esfera pública, redes e jornalismo**. Rio de Janeiro: E-papers, 2009, p. 107-122.

NOVELLI, Ana Lucia Coelho Romero. O papel institucional da comunicação pública para o sucesso da governança. **Revista Organicom**, v. 3, n. 4, 2011.

WOLTON, Dominique. **Internet, e Depois?** Uma teoria crítica das novas mídias? Tradução Isabel Crossetti. Porto Alegre: Sulina, 2003.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Agricultura 192, 195, 225, 226, 227, 228, 230, 234, 235, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356

Auditoria 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44, 45, 50, 51, 52, 53, 55, 57, 58, 59, 61, 65, 66, 67, 70, 71, 76, 78, 115, 381

Auditoria Externa 3, 8, 23, 25, 43, 55, 59, 71

Auditoria Independente 3, 9, 10, 22, 25, 26, 27, 37, 39, 42, 52, 53, 58

B

Boutiques 158, 159, 162, 166, 168

Branqueamento de Capitais 59, 64

Brasil 5, 6, 9, 15, 17, 21, 22, 23, 27, 33, 35, 39, 41, 43, 54, 55, 56, 57, 58, 80, 81, 82, 83, 84, 86, 105, 106, 107, 111, 112, 113, 116, 118, 121, 123, 124, 128, 129, 131, 135, 150, 165, 187, 192, 193, 194, 195, 196, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 212, 213, 223, 235, 258, 262, 264, 270, 273, 276, 281, 285, 287, 288, 289, 290, 291, 295, 296, 297, 300, 305, 309, 310, 311, 312, 316, 338, 341

C

Captação de Clientes 210, 211, 212, 213, 216

Cemitério São Francisco de Assis 246

Cibersegurança 59, 75

Competitividade 39, 123, 125, 131, 132, 135, 157, 166, 183, 184, 185, 195, 201, 202, 204, 205, 206, 207, 209, 211, 214, 372, 374, 375

Compliance 59, 61, 65, 70, 76, 325

Comunicação 6, 259, 269, 271, 273, 326, 329, 336, 338

Comunicação Pública 259, 269, 270, 271, 273

Conhecimento 14, 17, 28, 30, 32, 33, 34, 35, 69, 83, 103, 104, 107, 110, 113, 114, 122, 123, 127, 131, 138, 147, 149, 152, 156, 159, 168, 172, 177, 181, 186, 213, 215, 220, 239, 242, 244, 246, 253, 330, 337, 357, 358, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 378

Contabilidade 1, 2, 5, 8, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 35, 37, 40, 42, 53, 54, 56, 57, 58, 64, 85, 95, 124, 140, 171, 181, 182, 183, 298

Controlo Interno 59, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 78

Cooperativas Lácteas 183

COSO 22, 59, 61, 62, 65, 66, 69, 70, 71, 72, 73

Crescimento Econômico 151, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 286, 288, 289, 290, 291, 292,

293, 294, 295, 296, 304, 305, 307, 309, 310, 311, 314

Cualitativo 339

Cuantitativo 99, 339

D

DEA 37, 38, 39, 43, 44, 45, 46, 47, 50, 52, 54, 56, 57

Desarrollo Sostenible 224, 233, 354

Desempenho Financeiro 1, 3, 10, 20, 21, 23, 50, 56, 58

Desenvolvimento Sustentável 194, 236, 238, 245

Despesa Pública 275, 276, 277, 278, 279, 281, 283, 285, 309

Dirección Empresarial 96

Dívida Pública 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 305, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314

E

E-Commerce 158, 161, 163, 168, 315, 317, 318, 322, 323

Economia 2, 24, 57, 58, 60, 64, 75, 76, 78, 80, 82, 83, 95, 104, 107, 108, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 134, 140, 151, 156, 159, 183, 192, 205, 207, 242, 249, 275, 276, 277, 278, 279, 281, 282, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 298, 310, 312, 313, 325

Economía Digital 315, 316, 317, 319, 320, 324, 325

Eficiência Econômica 37, 38, 39, 45, 52, 53

Empreendedorismo 144, 147, 148, 150, 154, 155, 156, 157

Empresas Familiares 58, 134, 135, 136, 139, 143, 144, 145, 146

Estrategia 224, 225, 229, 231, 233, 234

Estratégia de Coopetição 183, 184, 187

Estratégias 34, 68, 70, 84, 124, 131, 135, 141, 151, 158, 162, 163, 164, 165, 166, 168, 173, 181, 184, 185, 188, 190, 191, 194, 198, 199, 201, 203, 205, 206, 208, 211, 212, 216, 220, 221, 222, 242, 243, 328, 357, 360, 362, 363, 367

Expectativas 105, 111, 112, 114, 119, 120, 121, 214, 215, 224, 233, 373

F

Facebook 126, 259, 262, 265, 267, 268, 269, 272, 273, 318

Fanpage 259, 260, 261, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272

Funciones Administrativas 96

G

Gasto Público 275, 276, 277, 278, 279, 280, 282, 286, 287, 291, 313, 353

Gestão de Competências 357, 358, 359, 361, 362, 363, 364
Gestão de Risco 3, 59, 60, 61, 69, 70, 71, 72, 76
Gestão do Conhecimento 28, 147, 357, 358, 360, 361, 362, 363, 364, 365
Gestão por Competências 357, 358, 360, 362, 363, 364, 365
Gestão Pública 210, 241, 242, 243, 246, 247, 251, 252, 254, 256, 257, 286

I

Impuestos 315, 321
Índice de Desempenho Econômico 37, 38, 39, 52
Indústria 4.0 125, 131
Industrialização 125, 127
Inovação 60, 64, 125, 126, 128, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 148, 156, 209, 241, 242, 248, 253, 292, 329, 360, 365
Introdução 2, 29, 34, 35, 38, 39, 60, 80, 104, 126, 131, 135, 137, 141, 147, 148, 151, 159, 171, 172, 183, 208, 209, 211, 237, 247, 258, 259, 261, 276, 288, 327, 358, 368, 371, 379

L

Liderazgo 96, 97, 99, 102
Lojas de Departamento 158, 159, 160, 161, 166, 167, 168, 169

M

Mercado 1, 2, 4, 10, 11, 12, 14, 16, 22, 23, 26, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 52, 53, 56, 58, 64, 71, 80, 81, 82, 84, 85, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 110, 111, 112, 114, 120, 121, 122, 123, 124, 126, 135, 137, 138, 141, 143, 144, 147, 152, 154, 155, 159, 160, 164, 166, 168, 169, 171, 172, 177, 183, 184, 185, 193, 195, 196, 197, 203, 207, 211, 212, 214, 215, 226, 273, 278, 279, 284, 288, 310, 321, 322, 332, 338, 347, 348, 349, 351, 353, 375
Mobilidade Urbana 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245
Motivação 67, 108, 146, 153, 222, 241, 367, 373
Motivación 96, 97, 98, 100, 101

N

Novo Relatório de Auditoria 1, 3, 5, 6, 7, 20, 43, 53
Núcleo Temático 326, 327, 330, 331

O

Organização de Terceiro Setor 326, 328
Organizações 24, 28, 31, 32, 35, 45, 55, 80, 81, 86, 87, 93, 94, 152, 153, 154, 157, 171, 173, 183, 184, 189, 191, 194, 195, 200, 202, 204, 211, 262, 272, 328, 329, 338, 357, 358,

359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 367, 368, 369, 370, 374, 375, 379, 380

P

Paradigma Sistêmico 28, 30, 31, 32, 33, 34, 36

Parâmetros 339

Pesca Artesanal 224, 225, 226, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234, 235

PIB 63, 97, 104, 125, 128, 129, 133, 135, 192, 196, 275, 277, 279, 280, 281, 282, 284, 285, 286, 288, 289, 290, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 311, 312, 313, 315

Políticas Públicas 77, 149, 234, 236, 238, 239, 240, 241, 244, 245, 260, 269, 270, 289, 291, 308, 309, 310, 322, 323, 341, 355

Ponto de Equilíbrio 171, 172, 176, 177, 185

Prospectiva 224, 225, 235

PYMES 96, 97, 98, 99, 101, 102

Q

Qualidade da Auditoria 1, 4, 5, 9, 12, 15, 18, 19, 38, 39, 41, 52, 53, 58

Qualidade de Vida 212, 237, 239, 251, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 374, 375, 378, 379, 380

R

Receita Pública 131, 275, 277, 282, 285

Redes Sociais 221, 238, 259, 262, 265, 336

Rendeiras do Vale 326, 327, 331, 332, 336, 337

S

SIG 246, 253, 254, 257

Sistema de Informação 59, 61, 65, 66, 78, 246, 253, 254

Subsistência 340

T

Tecnologia 4, 61, 125, 127, 131, 132, 136, 145, 146, 253, 259, 260, 261, 262, 269, 273, 374, 379, 381

Teoria dos Jogos 183, 185, 188, 189, 190, 204, 205, 206, 208

Teoria dos Sistemas 28, 31, 32, 33

Turismo Social 326, 327, 328, 330, 333, 334, 335, 336, 337, 338

V

Varejo de Moda 158, 159, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 168

Viabilidade 12, 171, 172, 173, 177, 181, 265, 289

Administração, Finanças e Geração de Valor

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

Administração, Finanças e Geração de Valor

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

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

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 