

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
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 – 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
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 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. Abráão 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. 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 <i>BOUTIQUES</i> À <i>POP-UP STORES</i> : 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

Data de aceite: 01/02/2021

Tuani Carla Fuzati

Universidade de Marília - UNIMAR

Carolina Mamede Pereira

Universidade de Marília - UNIMAR

RESUMO: Conforme estudos pautados em revisões bibliográficas e noções prévias acerca do tema, utilizando-se o método dedutivo, pretende-se esclarecer um assunto que vêm ganhando cada vez mais espaço nas organizações, a Qualidade de Vida. Possibilitando a observação e a partir de qual momento percebeu-se que um funcionário não se sentindo confortável no ambiente empresarial e com frustrações cotidianas, não conseguiria se integrar ao sistema causando danos à equipe e pouco rendimento no trabalho. Ao deixar que problemas alheios interfiram em seu lado profissional, este deixa de contribuir para a coletividade como deveria. Porém, procura-se considerar que como ser humano, os problemas psicológicos não se desligam no ambiente de trabalho, restando à empresa utilizar estratégias e contribuir com programas de melhorias nesse processo para minimizar os impactos provenientes dessa temática. Atualmente, encontram-se vários problemas relacionados à falta de qualidade de vida nas organizações, tendo como resultado funcionários desmotivados a encarar sua rotina de trabalho e impactando negativamente sobre

seu desempenho. Levando em consideração que o papel da empresa é fornecer incentivos para que gere motivação em cada funcionário, com recompensas, retribuições, mas principalmente empatia para com as frustrações pessoais e profissionais. Sobre esse tema ressaltou-se o porquê é tão importante que o funcionário se sinta bem dentro do seu ambiente de trabalho, não tirando o foco da produção, mas abordando o quão satisfatório para a empresa é garantir uma pequena mudança que beneficie e incentive seus funcionários a pensar que seu trabalho e bem-estar são importantes naquele ambiente. Abordou-se a evolução histórica da qualidade de vida nas organizações, desde que sua importância foi percebida, como o fator stress no trabalho foi tratado e colocado em questão sobre seus malefícios, bem como os impactos causados na produtividade. O valor percebido pelas empresas dos dias atuais sobre os investimento e adaptação à processos que valorizem a saúde física e psicológica dos seus funcionários e como isso pode influenciar em seus lucros. Também se observou a dificuldade para as empresas reconhecerem que a satisfação dos funcionários é fundamental para sua produtividade e que são eles seus recursos passíveis de ampliação, sendo assim, obtém ganhos não só financeiros, mas também para a estabilidade do ambiente empresarial, com a qualidade de vida dos colaboradores.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida, motivação, organizações.

QUALITY OF LIFE IN ORGANIZATIONS

ABSTRACT: According to studies based on bibliographic reviews and previous notions about the theme, using the deductive method, it is intended to clarify a subject that has been gaining more space in organizations, Quality of Life. Making it possible to observe and from which moment it was noticed that an employee is not comfortable in the business environment and with daily frustrations, could not integrate into the system causing damage to the team and little income at work. By letting others' problems interfere with their professional side, it no longer contributes to the community as it should. However, we try to consider that as a human being, the psychological problems are not disconnected in the work environment, leaving the company to use strategies and contribute with programs of improvements in this process to minimize the impacts coming from this theme. Currently, there are several problems related to the lack of quality of life in organizations, resulting in unmotivated employees facing their work routine and negatively impacting their performance. Taking into consideration that the role of the company is to provide incentives to generate motivation in each employee, with rewards, retribution, but mainly empathy for personal and professional frustrations. Regarding this theme, it was highlighted why it is so important that the employee feels good inside his work environment, not focusing on production, but addressing how satisfactory the company is to ensure a small change that benefits and encourages its employees to think that their work and well-being are important in that environment. We approached the historical evolution of Quality of Life in organizations, since its importance was perceived, as the stress factor in the work was treated and questioned about its harms, as well as the impacts caused on productivity. The value perceived by companies today about investing and adapting to processes that value the physical and psychological health of their employees and how this can influence their profits. It was also noted the difficulty for companies to recognize that employee satisfaction is fundamental to their productivity and that they are their resources that can be enlarged, thus obtaining not only financial gains, but also for the stability of the business environment, with Quality of employees.

KEYWORDS: Quality of life, motivation, organizations.

1 | INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta uma análise sobre a qualidade de vida nas organizações e o que de negativo para a empresa pode representar a falta dela. Se o rendimento dos funcionários é maior quando eles estão felizes e satisfeitos, por que é tão difícil que haja uma consideração por parte da empresa sobre essa problemática?

Esta pesquisa buscará saber quais os motivos que impedem as organizações de focarem no bem-estar dos seus funcionários e quais seriam seus ganhos. Têm-se como hipótese que ao buscar o lucro apenas com uma visão de curto prazo as empresas acabam deixando em segundo plano aqueles que são intermediários entre um objetivo e a concretização, os funcionários.

É necessário saber a dimensão dos ganhos tanto pessoais quanto profissionais quando se tem qualidade de vida no trabalho, o que os colaboradores pensam sobre empresas que têm essa cultura organizacional, quais os ganhos que as empresas que

investem nisto têm em relação à sua produtividade e clima organizacional, fazem parte do escopo desta pesquisa.

Investigar a importância acerca da qualidade de vida no ambiente de trabalho e por que isto é desconsiderado por algumas empresas. Analisar o quanto as organizações são influenciadas quando investem ou não em qualidade de vida para seus funcionários, levando em conta de que é basicamente medir o nível de satisfação de uma pessoa em vários aspectos, no caso da abordagem do projeto, medir a satisfação do funcionário em relação ao seu ambiente de trabalho.

Será estudada a literatura que trata sobre qualidade de vida dos funcionários nas organizações, e discutidas possibilidades de ações diferentes por parte de algumas empresas.

As empresas precisam ter vantagem competitiva, os funcionários que se sentem bem em sua organização, e fazem o melhor de si por ela, trazem uma grande parcela dessa vantagem, pois estão diretamente ligados a produção, e ao “Lucro”. E a visualização de problemas existentes e prevenção de futuros problemas. O fator humano é o único que não pode ser totalmente comandado ou dirigido, pois ele pode receber as ordens, porém não as fará com eficiência se não estiver disposto aquilo.

Essa problemática justifica estudos na Administração que tratam da importância e da ligação direta entre funcionários satisfeitos e lucro.

A metodologia a ser utilizada se fará por meio de revisão bibliográfica, instrumentos como livros sobre o tema, artigos e publicações específicas, pesquisas científicas e outros métodos relacionados desde que tenha como base a comprovação teórica, sendo assim, por meio de pesquisa bibliográfica. Portanto, pretende-se partir de questões gerais sobre a qualidade de vida no trabalho e através do aprofundamento da pesquisa, analisar e trabalhar o tema de modo a chegar-se a uma conclusão da problemática.

2 | QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para que seja possível a melhor compreensão do assunto, é necessário primeiramente entender conceitualmente o termo “Qualidade de Vida”, que são os níveis das condições básicas e suplementares do ser humano, condições essas que envolvem bem-estar físico, mental, psicológico e emocional, relacionamentos sociais, além de saúde, educação entre outros aspectos que influenciam na vida humana.

Já a qualidade de vida no trabalho (QVT), por sua vez é medir o nível de satisfação do profissional em comparação a função desempenhada dentro da empresa, de maneira mais simples: é como ele está desempenhando sua função, e como ele é reconhecido por esse desempenho, podendo ser não apenas como uma remuneração justa e proporcional ao que o empregado realiza.

Quais as maneiras que a organização tem de estimular seu colaborador e os impactos que isso traz dentro da linha da produtividade? Tem importância fazer com que o colaborador se sinta bem dentro da organização? A grande maioria das organizações apresentam sérios problemas na compreensão da importância e abrangência desse assunto no seu clima organizacional. E dos impactos causados por um mau líder. Vale ressaltar ainda que maus líderes e bons líderes, são construídos assim como os colaboradores.

Segundo Chiavenato (2005) a importância da QVT dentro das organizações sofre muito por conta de pré-conceitos que são trazidos de tempos atrás, McGregor, por exemplo, a mais de quatro décadas desenvolveu duas teorias, Teoria X e teoria Y.

Segundo o mesmo na teoria X, São criadas convicções negativas a respeito das pessoas e de tal forma influenciar no estilo de gestão, essa teoria vê o colaborador como alguém que tem um desprazer ao trabalho, e o evita de qualquer forma. Portanto para que desempenhem seu papel dentro da empresa, é necessário que sejam coagidas, seus resultados são controlados e monitorados, sofrem ameaças para atingirem os objetivos organizacionais, e quando isso não ocorrem são punidos de certa forma.

De maneira resumida um funcionário X é aquele que oferece sua força de trabalho e recebe por sua remuneração porém não oferece nenhum outro ganho a organização, está ali apenas para desempenhar sua função, sem agregar nenhum valor.

Na teoria Y por outro lado o que predomina é o respeito às pessoas e as diferenças individuais de cada uma, elas são vistas como fontes de recursos que são oferecidos a organização, que além de produzirem o que lhes foi definido podem agregar valor a suas atividades com conhecimentos pessoais, esse funcionário possui uma relativa autonomia para decidir, suas decisões não possuem um grande impacto na empresa porém, isso faz com que ele se sinta mais comprometido com sua função, e conseqüentemente mais importante para com a organização, elevando seu grau de desempenho e qualidade.

Porém, a maioria dos gestores define que seus colaboradores se encaixam na teoria X e fazem seu plano de gestão e liderança de maneira errada.

Davis e Newstrom (1996), por sua vez, confirmam que resumidamente a qualidade de vida no trabalho nada mais é que uma evolução em relação à concepção do trabalho da gerência científica, a qual se focalizava na especialização e a eficiência na execução de tarefas restritas.

À medida em que evoluiu, a gerência buscava dividir as tarefas em menores possíveis, para que fosse fácil o aprendizado e, portanto, a eficiência na realização daquela atividade, o desempenho do colaborador era controlado pela hierarquia. Essa divisão excessiva trouxe grandes problemas, como por exemplo, o afastamento dos trabalhadores especializados dos demais, pois sua especialização atrapalhava sua comunhão com o produto final. Outros casos foram de que os colaboradores eram tão pouco qualificados que se sentiam desmotivados dentro de suas funções.

Essa divisão exagerada acabou resultando em uma alta rotatividade de pessoal, colaboradores alienados. A gerência por sua vez entendeu que a melhor forma de “arrumar” isso, era o endurecimento dos controles, o aumento da supervisão e tornar a organização mais rígida.

Porém, a desumanização das atividades só fez com que a situação piorasse. Outro fator que contribuiu para que isso só piorasse foi a mudança do perfil do trabalhador, que anteriormente visava ganhar o salário, agora este passou a almejar ser visto, ser reconhecido, ter um tratamento de forma agradável.

Ainda sobre o conceito de qualidade de vida no trabalho, Girardi (2010), relata que após a segunda guerra mundial a maneira com a qual o trabalho era organizado torna-se determinada pelo taylorista ou fordista, que segundo Dutra (2006, p.29), apresenta as seguintes características:

- Racionalização do trabalho com uma profunda divisão- tanto horizontal (parcelamento das tarefas) quanto vertical (Separação entre concepção e execução) – e especialização do trabalho.
- Desenvolvimento da mecanização por meio de equipamentos altamente especializados.
- Produção em massa de bens padronizados.
- Salários incorporando os ganhos de produtividade para compensar o tipo de processo de trabalho predominante.

As marcas desse método revelam uma atividade laborativa, que se volta apenas para o aspecto produtivo, maçante e mecanizado, onde o fator humano se torna totalmente negligenciado. A atividade chamada trabalho para o ser humano apresenta três aspectos: o físico, cognitivo e psíquico, porém o psíquico é o campo que envolve maior dificuldade de conceituação e compreensão.

A introdução da dimensão psicológica no estudo das relações do ser humano com a organização do trabalho trouxe a compreensão de um ser humano, vivo, reativo, concreto, sofredor, sensível, até mesmo é possível dizer instável. A rotina de trabalho por sua vez, podem gerar desgastes físicos e emocionais, portanto a QVT, é utilizada para o tratamento de problemas organizacionais e na prevenção de possíveis falhas futuras. A humanização do emprego se torna muito significativa já que a maior parte da vida de uma pessoa é dedicada ao trabalho.

3 | EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Segundo Girard (2010), no ano de 1950 se iniciaram os primeiros estudos sobre as consequências sociopsicológicas do trabalho na saúde do trabalhador, com uma pesquisa em uma mina de carvão inglesa.

Na década de 1960, nos Estados Unidos foi constatado uma baixa produtividade das indústrias, o que motivou a criação de um centro nacional para a produtividade e qualidade de vida no trabalho. Mas o conceito Qualidade de Vida no Trabalho só foi aceito publicamente na década de 1970, pelo professor Louis Davis nos EUA, onde ampliou o estudo sobre o delineamento dos cargos. No final da mesma década ocorreu uma forte competição nos mercados internacionais, e foram inseridas as técnicas japonesas de qualidade total nas indústrias ocidentais, esse fator mudou as concepções anteriores já que o fator humano passou a ser visto como ponto fundamental para maior produtividade e competitividade.

Segundo Ferreira (2013), não existe um consenso de exatamente quando surgiu o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pode-se dizer que desde a implantação científica de Taylor (final do século XIX e início do século XX) esse tema é estudado.

Ainda segundo Ferreira (2013), para Taylor, a administração deveria assegurar o máximo de riqueza possível para o patrão e para o empregado. Já que este partia da ideia de que o ser humano é movido por dinheiro, então seu enfoque era pagar altos salários e diminuir os custos de produção. Seu pensamento gerou uma organização racional do trabalho, que foi marcada pela divisão de tarefas, especialização, hierarquia e padronização das atividades. A padronização excessiva, e separação entre o pensar, planejar e agir geraram uma desumanização do trabalho, que acabou resultando em altos índices de ausências no trabalho e rotatividade, baixa da qualidade de produtos e descontentamento dos trabalhadores.

Em 1930, como uma resposta a Administração Científica de Taylor, surgiu a escola de Relações Humanas seu surgimento pode ser dado após um experimento realizado por Elton Mayo e outros cientistas em Hawthorne, entre 1927 e 1932, em uma fábrica da Western Electric Company, em Chicago, onde através do uso da iluminação no ambiente de trabalho foi analisado o aumento da produtividade dos trabalhadores. Apesar de não haver ligação entre as duas variáveis, foi descoberta a influência de variáveis psicológicas no rendimento dos trabalhadores, uma das conclusões do experimento foi que a produção é influenciada por fatores como integração social e o conteúdo do cargo.

O autor também considera que através da Escola de Relações Humanas foi possível uma compreensão mais integral do ser humano, dando destaque aos aspectos psicológicos do ser humano, além de destacar os impactos e influências que isso tem nos resultados da organização, nesse momento foi plantada a semente do termo Qualidade de Vida no Trabalho.

O uso do termo Qualidade de Vida no Trabalho foi usado pela primeira vez em 1950 por Eric Trist e outros pesquisadores do instituto Tavistock no desenvolvimento de uma abordagem Sociotécnica da organização do trabalho. Seu enfoque era melhorar a produtividade, reduzir conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa, seu pressuposto é que o processo produtivo depende da organização técnica e da organização social para atingir seus objetivos.

O QVT surgiu para possibilitar um equilíbrio entre o indivíduo e a organização, considerando as exigências tecnológicas organizacionais e as necessidades do trabalhador. Ainda na década de 1950 surgiu a Escola Comportamental cujo o foco era estudar o comportamento dos trabalhadores via motivação, são estudiosos dessa escola entre outros Maslow e Herzberg.

Maslow é o criador de uma das teorias da motivação que se chama “hierarquia das necessidades” em sua teoria o autor define que as necessidades estão organizadas em uma escala de importância e influência do comportamento. E que a motivação ocorre da satisfação das necessidades, elas são organizadas como degraus de uma escada onde inicialmente encontra-se necessidades mais simples, e no topo necessidades mais complexas. O primeiro degrau são as necessidades “Fisiológicas”: ou seja, as necessidades básicas a sobrevivência, no trabalho pode-se dizer que se trata da carga horária de trabalho, intervalos de descanso, alimentação, disponibilização de água para consumo, condições adequadas e ventilação entre outros.

No segundo degrau “Segurança”, trata-se da proteção de qualquer tipo de perigo, no ambiente de trabalho pode ser definida como remuneração, equipamentos de segurança, benefícios, permanência no emprego. No terceiro degrau “Sociais”: se refere a vida social, participação, aceitação, no ambiente de trabalho pode ser definido como um bom relacionamento com colegas e chefes, bem como a oportunidade de dar e receber feedbacks.

No quarto degrau “Estima”: se trata da maneira que a pessoa se vê e se avalia, sua auto apreciação, autoconfiança, *status*, no âmbito de trabalho pode-se considerar possibilidades de promoção, premiações, bonificações, elogios entre outros. No último degrau “Autor realização”: se refere a pessoa utilizar todo o seu potencial continuamente, ser desafiado a ser melhor sempre.

Herzberg por sua vez através de uma pesquisa definiu dois fatores a serem considerados na satisfação de um cargo os “Satisfacientes” e os “Insatisfacientes”. Os Satisfacientes podem estar relacionados as necessidades mais elevadas da hierarquia de Maslow, como estímulos para o constante desenvolvimento e aprimoramento do trabalhador. Os Insatisfacientes por sua vez se tratam de uma direção negativa que é quando as expectativas básicas do trabalhador não são atendidas, como suas necessidades básicas por exemplo.

Conforme a teoria de Ferreira (2013), o movimento QVT ganhou força em 1960 quando ainda no campo da administração surgiu a teoria contingencial, onde o preceito básico é que não existe um modelo único de gestão e de estrutura organizacional ou seja cada organização possui características distintas, e são influenciadas pelo ambiente que a rodeia que é composto por concorrentes, fornecedores e clientes. Os trabalhadores ganharam mais destaque quando nos Estados Unidos passou a se pensar mais sobre os impactos do emprego a saúde e bem-estar dos trabalhadores.

A construção da Qualidade de Vida no Trabalho se dá a partir do momento que se olha a empresa como um todo: é o chamado enfoque Biopsicossocial, que se origina na medicina Psicossomática na qual propõe uma visão integrada do ser humano, segundo a qual o ser humano pode ser compreendido em três níveis: Biológico (características inatas ou adquiridas, vulnerabilidade, metabolismo, resistência física), Psicológico (processos emocionais, afetivos, de pensamentos que moldam a personalidade e o modo de perceber e se relacionar com as pessoas) e o Social (valores e crenças, participação do indivíduo no mundo que a rodeia).

Segundo Limongi-França (2012), a qualidade de vida no trabalho vai além de não haver a presença de doenças, mas sim de como está o ambiente de trabalho, como o trabalhador se sente inserido nesse ambiente, os impactos biopsicossociais que ambiente tem sobre ele. A crescente e constante evolução da tecnologia tem tornado o trabalho ainda mais complexo em um movimento contrário ao que ocorreu no período taylorista-fordista, pois atualmente é exigida cada vez mais uma maior qualificação e especialização do colaborador.

O autor ainda afirma que vários são os fatores que levam os colaboradores a um ambiente desfavorável, o que futuramente apresentara problemas psicológicos e físicos, podemos citar como fatores desfavoráveis: necessidade de se superar ou manter o mesmo ritmo acelerado durante horas de trabalho, insuficiência de pausas para recuperação, forte restrição a diálogos com clientes e demais colaboradores pela necessidade de seguir um “script” já pré-definido, impossibilidade de movimentação já que o colaborador e restringido a se manter em seu posto de trabalho, cargos calçados na individualização oque consequentemente leva a um alto nível de competitividade, além de muitas outras situações as quais o colaborador é pressionado ou desestimulado.

Chiavenato (2009), por sua vez, afirma que a teoria comportamental da administração trouxe um novo enfoque para a teoria administrativa onde se busca explicar e descrever os processos de gerenciamento do “recurso humano” dentro das organizações. A teoria comportamental surgiu na década de 1940 como resposta a teoria das relações humanas (ênfase nas pessoas) em relação a teoria clássica (ênfase nas tarefas e estrutura organizacional) visando uma síntese da organização formal com enfoque nas relações humanas. Onde foi possível uma redefinição dos conceitos administrativos criticando teorias anteriores, e ampliando conceitos de comportamentos organizacionais.

O comportamento organizacional se fundamenta no comportamento individual, de tal forma é necessário entender o que motiva o indivíduo, nesse campo o autor analisa autores como Maslow (teoria das necessidades), Herzberg (teoria dos dois fatores) porem sua teoria está mais ligada a satisfação no trabalho que a fatores motivacionais, McClelland (se refere as três necessidades: de realização que está relacionada ao sucesso competitivo, afiliação que é estar inserido no grupo e poder que é a necessidade de controlar ou influenciar outras pessoas), McGregor (criador da teoria X e teoria Y, que

divide o colaborador em dois grupos, que pouco antes de falecer estava trabalhando na teoria Z onde se buscava assegurar as pessoas em seus empregos e dar a possibilidade de estas se desenvolverem junto à organização), Likert (que afirmava que não existe um modo correto de administrar já que as organizações são organismos instáveis e variáveis portanto a forma de gestão deve ser adaptada), entre muitos outros autores que como Chiavenato visavam a compreensão do homem para que de tal forma possa utiliza-lo como uma ferramenta chave no desenvolvimento organizacional e/ou vantagem competitiva.

A compreensão e posicionamento desse conceito representa um fator diferencial para compreensão interna de sua organização e posicionamento no mercado, e planejamentos futuros. A qualidade de vida organizacional depende de muitos fatores a serem analisados, porém o estresse dentro do ambiente de trabalho é o principal culpado da falta de qualidade de vida no trabalho.

4 | ESTRESSE NO TRABALHO

As diversas mudanças no ambiente de trabalho é um fator para o estresse. Não que a empresa deva ficar estagnada, pois todos sabem das constantes variáveis que a interfere, porém, as mudanças que vêm dos gestores, as metas que parecem inalcançáveis, o tempo e recursos escassos, acabam por desencadear essa frustração. Empresas com velhos padrões burocráticos e mecanizados para com seus funcionários também contribuem para esse feito.

Segundo Chiavenato (2000), esses velhos paradigmas alinhados à competitividade estabelecem um foco na conduta pessoal, de que cada um consiga seus resultados e lugar na empresa individualmente, esse ponto de vista ultrapassado e obsoleto faz com que predomine o isolamento e confinamento dos cargos. Essa falta de solidariedade não faz enxergar que colaboração e cooperação caminham juntas, sobrecarregando os funcionários e gerando-os alto gasto de energia física e emocional.

O recurso mais importante de que se dispõe a empresa são as pessoas. O recurso humano é o único passível de ampliação por meio da gestão, e através dele os outros serão ampliados.

Para Jean Pierre (2009), é preciso observar o modelo da empresa, que depende de variáveis, qual seu momento organizacional e sua cultura. Mas também, é imprescindível admitir que assim como a empresa muda, o perfil do profissional também mudou.

Complementando essa ideia, Chiavenato (2005), também ressalta que o estresse é um conjunto de reações de uma pessoa a um estímulo externo. É uma condição dinâmica que surge ao ser confrontado por uma oportunidade, restrição ou interferência em algo que deseja ter.

O autoritarismo de um chefe, pressão, exigências e cobranças, monotonia de tarefas, faltam de perspectiva, colegas desmotivados, ou clima organizacional com mau relacionamento são fatores causadores de estresse no trabalho. Alguns problemas como

dependência de álcool ou o uso de drogas podem ser decorrentes do estresse no trabalho ou na família, podemos definir duas fontes principais de estresse no trabalho: causas ambientais e causas pessoais.

Causas ambientais está relacionada a fatores externos que conduzem ao estresse no trabalho, que podem incluir: programação de trabalho intensivo, turbulência no ambiente de trabalho e/ou desempenho da função, fluxo intenso de trabalho, além do ambiente físico de trabalho e seus ruídos emitidos, como pessoas ao telefone, barulho de máquinas que contribui em 54% para o estresse no ambiente de trabalho.

Já as causas pessoais, como o próprio nome já diz, está relacionada às características pessoais do indivíduo cada pessoa reage de uma maneira aos estímulos externos. Chiavenato classifica essa personalidade como tipo A, são pessoas viciadas no trabalho e que se sentem motivadas pelas metas, estas por sua vez estão mais sujeitas ao estresse no trabalho que as demais, já que deseja alcançar seu objetivo a qualquer custo, e em alguns casos esse objetivo não pode ser alcançado sozinho, além de problemas pessoais, financeiros, conjugais e familiares que também são fatores determinantes para o estresse do indivíduo.

O estresse no ambiente de trabalho traz inúmeros prejuízos para a organização e para o colaborador. Pessoalmente o estresse traz problemas como ansiedade, depressão, angustia, distúrbios gástricos e cardiovasculares, dores de cabeça, nervosismo e consequentemente acidentes, existem casos ainda que levam ao alto consumo de álcool e uso de drogas. Por outro lado, a organização é afetada de maneira negativa na quantidade e qualidade do trabalho, no aumento do absenteísmo (faltas, atrasos), na rotatividade, e predisposição a reclamações, queixas, insatisfações e até mesmo greves.

O estresse está presente em todas as pessoas, porém algumas lidam bem com metas e situações adversas, outras porém acabam perdendo o controle, cabe ao gestor auxiliar os colaboradores da melhor maneira a controlar o estresse.

Ferreira (2013) define que o estresse é a resposta de um indivíduo a um estímulo ou seja uma reação que pode gerar sintomas físicos, psicológicos e comportamentais, porém não necessariamente é um mal a ser combatido. Em geral são vistos três itens na conceituação do estresse: o estímulo, a resposta e a interação da pessoa com o ambiente.

O autor também aborda um experimento ocorrido no ano de 1956, onde Hans Selye, submeteu cobaias a estímulos estressores, e pôde notar um padrão de respostas físicas e emocionais aos estímulos, Selye então descreveu os sintomas do estresse como Síndrome de Adaptação Geral (GAS), onde caracterizou as três fases de resposta ao estresse:

Reação de alarme: trata-se da resposta imediata psicofisiológica onde após um choque inicial, acontece a ativação dos mecanismos de defesa, desencadeando uma reação de emergência. Algumas reações físicas que podem acontecer nesse momento são: aumento da frequência cardíaca e pressão arterial, dor no estômago, tensão e dor muscular, mãos e/ou pés frios, boca seca entre outros;

Se o estresse persistir, ou o estressor continuar ocorre a segunda fase:

Fase de resistência: O organismo busca voltar ao equilíbrio, se adaptando ou eliminando o estressor, nessa fase o indivíduo percebe cansaço crônico, falta de concentração, irritabilidade, sintomas de depressão, distúrbios de sono, entre outros;

Se o ciclo de estresse não for interrompido, o estressor ou situação de estresse for mantida o indivíduo passa para a terceira fase:

Exaustão: Que é quando o organismo começa a demonstrar sinais de deterioração, quando este já não consegue mais suportar a situação estressora e passa a demonstrar sintomas como: doenças cardíacas, respiratórias, distúrbios alimentares, distúrbios psicológicos entre outros.

Não é necessário que as GAS se desenvolvam até o final para que haja o estresse, porem apenas em situações mais graves esta atingi o estágio final. A existência do estresse por si só não pode ser definida como boa ou ruim, mas pode ser dividida em dois tipos de estresse o “Eutress” e o “Distress”;

O “Eutress” é o equilíbrio entre esforço, tempo, realização e resultado. É aquilo que acrescenta excitação e desafio a atividade, a vida o que contribui para a felicidade, saúde e longevidade. É quando o desafio é encarado de maneira positiva.

O “Distress” por outro lado tem relação com a tensão e o rompimento do equilíbrio biopsicossocial, ou seja, quando a tensão não é aliviada e conduz o indivíduo à destruição, doenças e alguns casos até a morte.

O estresse no ambiente de trabalho pode aparecer mediante a algumas condições como:

Desenho das tarefas: maneira como a tarefa é realizada, pesada carga de trabalho ou trabalho ocioso, pausa de descanso pouco frequente, rotinas monótonas.

Estilo de gerenciamento: falta de participação dos trabalhadores na tomada de decisões e/ou má comunicação interna, falha na transmissão de informações, ausência de reconhecimento ou recompensa por um trabalho bem realizado.

Relações interpessoais: ambiente desconfortável, mal relacionamento com os colegas e/ou superiores, discriminação por cor, raça, gênero, assédio sexual ou moral.

Papéis no trabalho: muitas responsabilidades porem um baixo nível de autonomia decisiva, falta de definição clara do papel organizacional.

Preocupações com a carreira: insegurança no trabalho, falta de oportunidade de crescimento, cobranças elevadas no período de adaptação de um novo cargo.

Condições do ambiente: características físicas do ambiente, barulho, mal cheiro, má iluminação, falta de equipamentos para desempenhar a atividade.

Ainda é afirmado por Ferreira (2013), que o as pessoas podem demonstrar respostas prejudiciais ao estresse que são divididas em: fisiológicas, psicológicas e comportamentais.

Fisiológicas: Hipertensão, distúrbio de sono, síndrome de Bourne (esgotamento), DORT

(Distúrbio osteomuscular relacionado ao trabalho), lesões por esforço repetitivo (LER), gastrite, comportamentos aditivos (tabagismo, alcoolismo, uso de drogas).

Psicológicas: baixa satisfação e envolvimento com o trabalho, ansiedade, depressão, fadiga, irritabilidade, frustração.

Comportamentais: acidentes de trabalho, erros no processo produtivo, comportamento agressivo, em nível pessoal tabagismo consumo excessivo de café entre outros.

O ambiente de trabalho oferece condições favoráveis e desfavoráveis ao desenvolvimento da capacidade humana, a consciência desse fator assimilada ao conhecimento sobre a organização auxilia no controle e desenvolvimento organizacional.

Deve-se reconhecer que o fator stress no trabalho sempre esteve presente, porém, hoje é tratado com maior importância devido aos prejuízos que o mesmo pode causar. Para este reconhecimento é preciso empatia para com os funcionários, ao invés de uma visão vertical e departamentalizada, utilizar uma visão holística e horizontal para entender o funcionamento dessas questões e seus impactos nos resultados da empresa.

5 | GANHOS DE INVESTIR NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As tendências e mudanças podem envolver investimentos preliminares, muita coisa pode ser feita apenas por meio de mudanças culturais e de comportamento que não apresentam custos financeiros consideráveis. Mas todas elas trazem retornos altamente valiosos, tanto para as empresas quanto para as pessoas envolvidas, sem se esquecer do cliente.

Para Chiavenato (2000), embora a empresa não dê muita importância, essa mudança está diretamente ligada à sua fonte de receitas, e certamente trará lucros à empresa e benefícios às pessoas. Saber lidar com os funcionários, cria um valor adicional, obtendo delas seu máximo empenho. Proporcionar satisfação e envolvimento no sentido de conseguir resultados, faz com que seja alcançada não só produtividade, mas também qualidade.

O investimento em sistemas de saúde também é uma estratégia, isolando a obrigatoriedade, a empresa sabe que o trabalhador motivado, satisfeito, integrado e saudável garante mais produtividade e menos custos com doenças.

No entanto, talvez devido à evolução de tecnologias e meios de trabalho, as empresas pensem mais em sua produção e lucratividade, deixando para segundo plano a qualidade de vida de seus funcionários ou deixem de considerar aspectos como a divergência entre a qualidade de vida e conforto de um diretor de sua sede, e em contrapartida a de um funcionário que ocupe um cargo subalterno, por exemplo. Isolando o fator de hierarquização devia-se confrontar melhor esse ponto de vista da qualidade de vida.

Isso também acontece com o fenômeno da terceirização, que envolve mais processos e rotatividade de operações, o que dificulta a fiscalização e cresce o descaso com a qualidade de vida dos funcionários.

É certo que o trabalhador que exerce funções que a longo prazo irão prejudicá-lo, recebe acréscimos no salário por isso, segundo leis e normas trabalhistas, sendo inevitável seu desgaste.

Porém seria mais viável para as empresas se elas trabalhassem na prevenção e evitassem os custos com correção e rotatividade ou remanejamento de funcionários, ou seja, buscando novas tecnologias ou aperfeiçoamentos nos processos que possibilitassem melhor aproveitamento dos funcionários que envolvesse e promovesse políticas de qualidade de vida, ao invés de deixar que o processo deturpe o funcionário e cause sua substituição.

As empresas têm feito enormes investimentos de tempo e de recursos na introdução de modernas técnicas de gestão, porém são poucos os sucessos. E por que isso acontece? Porque geralmente o ser humano é esquecido. Eles sabem o que querem, onde querem chegar, possuem excelentes estruturas, porém não trazem a felicidade para seus funcionários, marcam pontualmente seus horários, mas não tiram um tempo para explicarem seus objetivos e fazerem com que seus colaboradores persistam no mesmo sonho.

Colocar o funcionário em primeiro lugar, parece ser utopia para muitos e o desejo dos colaboradores, mas quem tem a mínima vontade em fazer isso, com certeza terá ganhos que outros não terão.

Com a evolução da tecnologia, a tendência futura será de trabalhar menos tempo e com menos pessoas, assim, quem tiver cumprido a missão de ter ao seu lado funcionários satisfeitos e que vestem a camisa da empresa, terá mais facilidade em resolver problemas que surgem das adversidades, pois além do ganho em dinheiro, terá ganhos e vantagens que o próprio dinheiro não pode comprar.

6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos conhecimentos antecedentes e nos adquiridos através dos estudos e revisões bibliográficas, podemos constatar não só a importância da Qualidade de Vida nas organizações, mas também sua necessidade. Com a evolução das relações de trabalho foi possível observar um descaso inicial nessa abordagem, no entanto, houve uma melhoria ao longo dos anos e desenvolvimento de estudos, mas o fator humano ainda é visto quase sempre como coadjuvante.

Todavia, é pertinente observar o quão prejudicial isto se torna para a empresa, pois a mesma é dependente de pessoas, e estas por sua vez, dependem de cuidados e atenção psicológica para produzirem.

Como visto e acompanhado por diversos autores em diversos momentos da história a satisfação no ambiente de trabalho é a grande questão, que analisada sob diversas perspectivas pelos autores compreendeu-se que o fator humano em sua singularidade tem seus desejos e necessidades individuais, necessidades essas que influenciam em seu desempenho no papel organizacional e precisam se sentir confortáveis para alinhar suas responsabilidades como colaborador ao seu lado “Humano-Social”.

Por isso, investir em Qualidade de Vida não é só atrair visibilidade benéfica da sociedade e dos colaboradores, é convencê-los de que a equipe de trabalho é importante para a organização, é mostrar que a empresa os motiva e incentiva a não só produzir, mas também reconhece e recompensa seus esforços pelo trabalho realizado.

Portanto, conclui-se que a Qualidade de Vida é muito mais que uma abordagem, é um estudo sistêmico onde funcionário e organização compartilham dos mesmos propósitos, para isto é preciso cuidar da saúde humana para que a saúde da empresa seja abundante, pois esta é dependente da condição física e psicológica de um recurso que a permite evoluir, o Humano.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto; **Como Transformar RH (de um centro de despesa) em um Centro de Lucro**, 2. ed. São Paulo: Makron Books, 2000.

_____; **Gestão de Pessoas**- O novo papel dos recursos humanos nas organizações, São Paulo: Manole, 2005.

_____; **Teoria Geral da Administração** –Abordagens Descritivas e Explicativas- Vol. 2, 7ª Ed, São Paulo: Editora Manole Ltda., 2009.

DANTE, Girardi; TOSTA, Kelly Cristina Tonani; TOSTA, Humberto Tonani; **Gestão de Recursos Humanos**- Vol. 3, São Paulo: Pandio,2010.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W; **Comportamento Humano No Trabalho**. 2. ed. São Paulo: Pioneira,1996

FERREIRA, Patricia Itala; **Clima Organizacional e a Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro, LTC-Livros Técnicos e Científicos Editora Ltda., 2013.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; **Qualidade de Vida no Trabalho- QVT Conceitos e Práticas nas empresas da Sociedade Pós- Industrial**, 2. Ed., São Paulo: Editora Atlas S. A., 2012.

MARRAS, Jean Pierre; **Administração de Recursos Humanos** – Do operacional ao estratégico, 13. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2009.

SOBRE O ORGANIZADOR

CLAYTON ROBSON MOREIRA DA SILVA - Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Doutorando e Mestre em Administração e Controladoria pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Possui MBA em Gestão em Finanças, Controladoria e Auditoria pelo Centro Universitário INTA (UNINTA). Bacharel em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual Vale do Acaraú (UVA) e em Administração pela Universidade Cruzeiro do Sul (UNICSUL).

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 