

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. 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 <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

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

Data de aceite: 01/02/2021

Data de submissão: 16/11/2020

Maria Evilene de Souza Landim

CIEE Petrolina - PE

https://www.cnpq.br/cvlattesweb/pkg_impvcv.trata

Ítalo Anderson dos Santos Araújo

IF sertão Pernambucano, Ouricuri - PE

<http://lattes.cnpq.br/4130680700029105>

RESUMO: Este estudo tem o objetivo de relatar a experiência desenvolvida no Núcleo Temático, ofertado pelo colegiado de Administração da Universidade Federal do Vale do São Francisco - Univasf, em parceria com os colegiados de Medicina, Farmácia e Engenharia, componente curricular da universidade com caráter voltado para ensino, pesquisa e extensão, cujas intervenções foram desenvolvidas em uma Associação localizada na cidade de Petrolina – PE, denominada Rendeiras do Vale. Através da metodologia pesquisa-ação e análise documental, foram implantadas, conjuntamente, ações com as associadas visando melhoramento no processo de turismo social, que existe atualmente em parceria com o SESC. Como resultados deste trabalho, foi possível apresentar a descrição das atividades desenvolvidas, os resultados obtidos com as mesmas, assim como, identificar pontos de melhorias e observações para o desenvolvimento de estudos futuros.

PALAVRAS-CHAVE: Núcleo Temático, Organização de Terceiro Setor, Rendeiras do Vale, Turismo Social, Comunicação.

ACTIONS TO DEVELOP SOCIAL TOURISM IN A THIRD SECTOR ORGANIZATION IN THE CITY OF PETROLINA - PE

ABSTRACT: This study aims to report on the experience developed in the Thematic Nucleus, offered by the Administration Course of the Federal University of the São Francisco Valley - Univasf, in partnership with the medical, pharmacy and engineering courses, a curricular component of the university combining teaching, research and extension, whose interventions were developed in an Association located in the city of Petrolina, Pernambuco state, denominated Rendeiras do Vale. Through the research-action methodology and documentary analysis, actions were jointly implemented with association members aimed at improve the social tourism activities developed in partnership with SESC. As results of this work, it was possible to present a description of the activities developed, the results obtained with them, as well as to identify points of improvement and observations for the development of future studies.

KEYWORDS: Thematic Nucleus, Third Sector Organization, Social Tourism, Communication.

1 | INTRODUÇÃO

A presente pesquisa é parte integrante do Núcleo Temático - Dinâmicas e Desenvolvimento do Semiárido, desenvolvido pelo colegiado de Administração, da UNIVASF, semestre 2017.1, e teve como objetivo relatar o estudo de uma Organização do Terceiro Setor - OTS, localizada na cidade de Petrolina – PE, denominada Associação de Mulheres Rendeiras do Vale - AMRV, que atua para fortalecer o empoderamento feminino, das pessoas e raça.

Como modelo de captação de recursos confecciona e vende produtos, submete projetos às instituições de fomento, promove cursos de qualificação na área de artesanato e culinária, junto a alguns parceiros, e atualmente em parceria com o SESC, recebe grupos de turistas, por meio do programa turismo social.

O foco dessa pesquisa foi a otimização no processo de turismo social da AMRV, com a finalidade de expandir essa segmentação, bem como a criação de meios para melhorar a sua comunicação interna e externa, por meio de uma pesquisa-ação e entrevista participativa.

O turismo social tem a finalidade de promover a igualdade, desenvolvendo as comunidades locais, combatendo a exclusão social e a pobreza, possibilitando oportunidades e exercício de cidadania. Está atrelado ao turismo cultural, juntos, possibilitam a disseminação da trajetória das comunidades mais carentes (MTUR, 2010).

Diante destes elementos, analisar o ambiente em que o turismo social está sendo inserido, e a forma que a comunicação acontece, é essencial para identificar a melhor estruturação de sua implantação, visando o sucesso.

AAMRV, situada no bairro José e Maria, na cidade de Petrolina-PE, teve seus trabalhos iniciados no ano de 1994. Fundada por um grupo de mulheres daquela comunidade, donas de casa, com o intuito de produzir de forma cooperativa artigos artesanais, como fonte de ampliação de recursos financeiros, visando garantir o sustento da família. Passaram entre, o leque de atividades, a desenvolver o acolhimento de mulheres que sofriam agressões domésticas, tornando a AMRV um espaço de aprendizado e distração.

Atualmente, na AMRV existem diversas atividades praticadas voltadas para a comunidade e adjacências, são elas: cursos de artesanato e culinária, confecção de souvenirs, oficinas culturais entre outras atividades.

O SESC por meio do programa turismo social, em junho de 2017 inseriu a AMRV em suas rotas turísticas no município de Petrolina-PE, fruto do projeto “Como está a responsabilidade da sua organização?” (CERO), desenvolvido pelo Laboratório de Carreiras e Desenvolvimento de Competências – LCDC Univasf.

Diante das situações expostas, a pesquisa direcionou-se a analisar o desenvolvimento do turismo social proveniente da parceria entre o SESC e a AMRV, como ação curricular do Núcleo Temático, do curso de Administração, da Universidade Federal do Vale do São Francisco, realizado no semestre de 2017.1.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

O direcionamento teórico baseou-se na concepção de OTS, ao passo que a organização estudada caracteriza-se como tal. Seguida das definições acerca do Turismo social e da comunicação organizacional, as dimensões de análise do estudo.

2.1 Organização de Terceiro Setor – OTS

A OTS, segundo Mañas e Medeiros (2012), são denominadas terceiro setor, por não serem caracterizadas como atividades estatais, que são o primeiro setor, nem o segundo setor, que são as empresas com finalidades geradoras de lucros. Elas possuem uma grande responsabilidade pelas ações que desenvolvem na sociedade.

Simões et. al. (2013) conceituam o terceiro setor como organizações focadas em benefícios sociais, sem finalidade lucrativa. Seu propósito é o bem público, ou seja, o usuário não paga pela utilização dos serviços, fazendo uso de recursos privados, que são obtidos através de doações, ou recursos próprios adquiridos com comercialização de produtos, entre outros. O terceiro setor não visa substituir o papel do estado, seu papel é preencher as lacunas que ele não alcança e fortalecer o bem social.

Verifica-se que o objetivo das entidades sem fins lucrativos, é promover os recursos sociais, o “lucro” (superávit) é uma consequência do gerenciamento dos recursos, que deve ser reaplicáveis para a manutenção e/ou ampliação, pois diferentemente do setor privado, que tem por finalidade a maximização dos seus recursos financeiros, às entidades de terceiro setor visam à maximização do bem-estar social (SIMÕES, et. al. 2013, p.4).

Apesar do objetivo dessas instituições não ser a obtenção de lucro, elas precisam de uma boa gestão, assim como em qualquer outro setor, os recursos são escassos e as necessidades ilimitadas, e nesse caso principalmente, uma vez que, seus recursos dependem de voluntariado e doações, como mencionado. O modo que esses recursos serão utilizados irá impactar nos resultados da organização. Logo, o gestor deve procurar estratégias para gerar parcerias e desenvolver atividades para captação de recursos.

Por meio dessas parcerias são desenvolvidas diferentes formas de atuação econômica, dentre elas a operacionalização do turismo social, a seguir melhor conceituado.

2.2 Turismo Social

O turismo social, está inserido em uma das segmentações do turismo (MTUR, 2010), sendo visto como um modo de oportunizar a todos o direito ao lazer, promovendo a igualdade de oportunidades.

O turismo social surgiu na Europa (MTUR, 2006), como uma promessa de lazer para alcançar maiores números de pessoas e foi organizado por sindicatos, cooperativas e associações. Ainda sob a ótica do autor, o papel do estado é incentivar e apoiar essa atividade, que pretende ascender às questões sociais e econômicas dos indivíduos, contando que, o turismo social visa beneficiar a todos os envolvidos no processo.

Para que o turista possa despertar interesse pelo espaço existente naquela rota, deve existir concordância entre os seus conceitos e os desenvolvidos pelos pontos turísticos. Além do mais se faz uso de uma informação acessível acerca do espaço visitado, pois, para promoção de qualquer atividade organizacional, e para que essa seja bem-sucedida, deve haver uma conformidade entre a mensagem repassada e o serviço entregue.

Para a melhor compreensão desse aspecto, faz-se necessário entender o processo de comunicação organizacional. Nesse intuito é apresentado o tópico seguinte.]

2.3 Comunicação Organizacional

O conceito de comunicação segundo, Bordenave (2006), é todo e qualquer evento que acontece, pois ela está intrínseca em qualquer ocasião, desde um jogo de futebol a uma reunião familiar, o foco dos encontros até podem em tese não ser necessariamente a comunicação, porém, sem ela nada flui como esperado.

Para Ferrari (2009) apud Lima e Abbud (2015), a comunicação organizacional é considerada estratégica quando está associada aos objetivos e aos resultados esperados da empresa, buscando delineamento entre a missão e as ações executadas.

Se uma organização busca alcançar determinado público, esse público deve entender exatamente a mensagem que a empresa visa repassar ao cliente, a comunicação deverá ser expressa de um modo claro, conciso e direcionado.

De acordo com as teorias abordadas por Kotler e Armstrong (2003), no marketing moderno não é necessário apenas desenvolver um bom produto, a um preço competitivo, é preciso que a organização se comunique com os seus clientes efetivos e potenciais. As empresas por vezes estão preocupadas não com o que comunicam, mas os custos que isso gerará a empresa.

As exigências atuais é que as organizações estejam preparadas para as mudanças mercadológicas, sociais e culturais, Marchiori (2008), conclui que o maior desafio da comunicação interna nas organizações são as transformações constantes, onde é necessário inovação e adaptação às mudanças do ambiente.

A comunicação também passou por um processo evolutivo, Lima e Abbud (2015), relatam que anteriormente seu eixo priorizava o contexto: emissor/ receptor / mensagem. Com a evolução desse processo, a comunicação ganhou uma nova percepção, para que as mensagens pudessem chegar em harmonia com os propósitos organizacionais.

Nessa perspectiva é aprimorada a concepção clássica da comunicação, de caráter mecânico, associado unicamente a função de transmitir mensagens. Passando a uma perspectiva mais ampla, e orgânica, que se trata do processo de criar e gerir significado.

Para tanto, os conceitos dos autores se complementam, somada a prática e ao objetivo buscado pela AMRV na presente pesquisa.

A organização estudada caracteriza-se como uma OTS (SIMÕES et al. 2013), não possui finalidades lucrativas, embora, necessite de uma boa gestão. Atualmente como já

mencionado, a AMRV, tem buscado fontes de captar recursos a fim de suprir as despesas administrativas. Em parceria com o SESC, tem desenvolvido o processo de turismo social (MTUR, 2010).

Além disso, busca-se uma conexão entre as práticas desejáveis para a AMRV, por meio do melhoramento da comunicação, entendendo seu importante papel organizacional (BORDENAVE, 1997; FERRARI, 2009; KOTLER e ARMSTRONG 2003), para obtenção do sucesso na transmissão e cumprimento dos objetivos dentro de qualquer empresa.

Esses elementos teóricos são o norte desenvolvido para a pesquisa, que foram operacionalizados por meio dos procedimentos a seguir descritos.

3 I PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo se iniciou com um levantamento de informações, por meio do qual foi identificado um conjunto de variáveis para desenvolvimento do trabalho, as quais foram consolidadas em dois elementos para o estudo: turismo social e comunicação. Esse processo será melhor detalhado nos tópicos a seguir.

A pesquisa foi realizada através de um estudo qualitativo, de cunho descritivo e vertical (CRESWELL, 2010). A metodologia utilizada foi pesquisa-ação, que Thiollent (2009), conceitua como a soma entre o saber teórico e o saber prático, é uma troca de conhecimento, informações e experiência entre pesquisador e o profissional do ambiente estudado, levando em consideração as experiências adquiridas por esses profissionais em suas práticas diárias, associando ao conhecimento teórico dos pesquisadores, em todas as etapas do processo.

Os instrumentos de coleta de dados foram por meio de levantamento documental, que resultaram de reuniões e ações do Núcleo Temático, também, foram coletados através de informações no acervo da AMRV.

O grupo foi composto por 15 (quinze) alunos, matriculados na disciplina do NT, dos cursos de: Administração, Engenharia Civil e Medicina, orientados por docentes do colegiado de Administração e Medicina.

A princípio realizou-se uma reunião, que teve como finalidade um diagnóstico inicial, a partir daí surgiu a necessidade de ramificar as linhas de trabalho em três eixos: Finanças, Saúde e Turismo Social. Esta pesquisa descartou as ações dos dois primeiros eixos.

O grupo de turismo social foi composto por cinco discentes, entre os cursos de Administração e Engenharia Civil, na qual a autora deste trabalho, era uma das integrantes do eixo. E dois orientadores, do colegiado de Administração.

A análise documental foi feita através de ATAS, geradas nas reuniões, que resultou em: planilha de planejamento e controle de ações - 5W2H e relatório final desenvolvido pelo NT. Outras fontes de coletas tanto para o desenvolvimento do NT, quanto para elaboração

deste trabalho, foi um plano de comunicação da entidade (esse documento ainda não havia sido implementado), e as mídias da AMRV.

Aconteceram 8 reuniões por meio de agendamento prévio, cada uma delas possuía um objetivo específico, a partir daí, foram geradas oito atas, com os principais pontos discutidos, temas abordados, sugestões, fotos e os encaminhamentos, desenvolvidos pelos membros do Núcleo Temático.

Posteriormente, cada demanda era lançada no plano de ação (5W2H), havia um responsável por cada atividade e uma data limite. Cada ação desenvolvida foi lançada no relatório final do NT. As atas resultaram na análise de conteúdo deste trabalho e os planos de ação por verificação das atividades realizadas e não realizadas. Vale ressaltar que, o registro e acompanhamento das atas e Planos de ação foram desenvolvidos por meio da utilização do Google Drive.

4 I APRESENTAÇÃO DE DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A implementação do estudo foi estabelecida a partir das seguintes etapas: fase exploratória, colocação do problema e os planos de ação, conforme melhor detalhados nos tópicos a seguir.

4.1 Fases exploratórias

O primeiro encontro aconteceu com todos os integrantes do Núcleo Temático - NT, que teve por objetivo apresentar a disciplina, bem como seus professores e apresentar as linhas de pesquisa e a divisão dos Grupos de Trabalhos – GT, que seria designado para cada integrante.

4.1.1 Apresentação do NT

De acordo com a resolução N° 01/2014, art° 2, o Núcleo Temático (NT), é um componente curricular obrigatório nos cursos de graduação da Univasf, que concebe ao discente a compilação do ensino, pesquisa e extensão. As atividades desenvolvidas no NT são de caráter prático, e visam pesquisa, aplicação dos conhecimentos científicos, e integralização dos discentes.

O NT, base para este trabalho, foi desenvolvido pelo colegiado de Administração, e contou com o apoio de outros colegiados, entre eles: Medicina, Farmácia e Engenharia, e o apoio voluntário de uma docente do colegiado de Artes Visuais. Somando um total de 15 docentes. As linhas de pesquisa e extensão foram divididas em quatro Grupos de Estudos - GT's.

O GT escolhido pela pesquisadora deste trabalho foi Rendeiras do Vale, objetivo deste estudo. O grupo foi composto por 15 alunos, entre os cursos de Administração, Medicina e Engenharia Civil e cinco professores dos colegiados de Administração e Medicina.

Posteriormente, aconteceu o primeiro encontro apenas com os membros do GT-Rendeiras do Vale, para integração entre os participantes, apresentação dos objetivos que seriam utilizados no processo e marcar a data da primeira reunião na AMRV, para obtenção de melhores percepções acerca da história, conforme detalhado no tópico seguinte.

4.1.2 A descrição da AMRV pelas fundadoras

Atualmente existe um número de 15 associadas, o seu estatuto foi criado em 1999, porém, as mulheres iniciaram suas reuniões no ano de 1994, quando ainda não possuíam uma estrutura física, elas se reuniam nas casas uma das outras, seu objetivo inicial era a geração de renda financeira, para contribuir com as despesas em casa e poder ficar mais próximo dos seus filhos, participando da educação dos mesmos.

A AMRV fica localizada no bairro José e Maria, naquele tempo era considerado um dos bairros mais hipossuficientes da cidade, a maioria de seus habitantes possuíam condições precárias.

As mulheres daquela comunidade, pela falta de oportunidade que tiveram, possuíam poucas possibilidades de atuação no mercado de trabalho, entre as citadas enfatizaram a profissão de trabalhadora rural, em fazendas agrícolas, que são contratos temporários em períodos entressafra, sendo a maioria dos admitidos pessoas do sexo feminino, justificado pelas empresas por possuírem maior delicadeza na colheita de uvas.

A localização de tais fazendas exigia dessas mulheres que saíssem de casa antes do amanhecer e retornassem ao anoitecer, o que resultava em não participarem da educação dos filhos e muitas vezes não possuíam pessoas com quem pudessem deixar as crianças.

Por essa razão, começaram a juntar-se uma nas casas das outras, onde levavam consigo seus filhos, e iam desenvolvendo atividades, que inicialmente eram ligadas apenas ao artesanato. Após isso, perceberam que ao lado da Igreja Católica daquele bairro, tinha um terreno baldio, com duas grandes árvores, então todos os dias essas mulheres colocavam bancos e cadeiras e ali ficavam tecendo suas peças para vender.

Após algum tempo, elas conseguiram com a prefeitura a doação do terreno, fundando posteriormente, a Associação de Mulheres Rendeiras do Bairro José e Maria e Adjacências - AssMRBJMA (Antiga abreviação). Passaram então, a trabalhar não apenas com um cunho voltado à rentabilidade, a partir daí, começaram a desenvolver atividades relacionadas à conscientização feminina acerca do seu empoderamento.

Atualmente, recebem mulheres que por vezes ainda não possuem nenhuma fonte de renda ou profissão, e ensinam a elas um novo ofício. E há casos de mulheres que sofrem agressões domésticas, ou que passam por problemas psicológicos, que procuram a associação como instrumento de distração e acabam gostando das atividades lá desempenhadas e se associam. Outros casos, aprendem uma nova profissão e voltam para suas casas para desempenhá-las, conforme abordado por dona Santinha, a atual coordenadora da associação.

Para dona Angelita, a ex-coordenadora, “esse é o papel da associação, capacitar, e deixá-las livres para atuarem seus ofícios onde quiserem. Aquelas que preferem associar-se são bem recebidas, mas, não podem sentir-se induzidas a isso”.

Nesse contexto, elas relataram que as atuais dificuldades na associação são referentes ao escasso número de mulheres associadas, pelo fato da grande maioria ir embora após o encerramento das atividades, preferem executar em suas casas, ou abrir lojas, uma vez que, sendo membro da AMRV deve contribuir mensalmente com uma quantia de R\$10, e as vendas de produtos fabricados e vendidos na associação, devem ser retirado uma taxa de 10% para manutenção da casa.

Em seguida, relataram as principais atividades desempenhadas, entre elas: artesanato e costura em geral; ponto de cultura; banda Fogo no Munturo; cine papelão; cursos de panificação e o turismo social.

O Turismo Social é uma parceria com o Serviço Social do Comércio – SESC, desde junho de 2017, a AMRV recebe grupos de turistas de diversas regiões, que são pacotes a baixo custo, realizados para funcionários ou aposentados e dependentes do comércio, visando à inserção do lazer como uma necessidade básica.

Relataram que a associação é conhecida fora do país, possui um blog em cinco idiomas, que foi traduzido por parceiros de países distintos, direcionados por uma das professoras da Univasf, integrante do NT, que já desenvolve uma parceria com as Rendeiras há muitos anos.

Em seguida falaram que atualmente, o montante arrecadado por todas as sócias não são suficientes para pagar nem a conta telefônica. E que também percebem que a comunidade é notoriamente desligada, por vezes, muitas pessoas que ali perto moram, entendem que a AMRV é apenas um local de várias mulheres costureiras, ou que fazem artesanato, mas, não entendem o propósito nem sua importância naquela comunidade.

Pelas circunstâncias citadas acima, elas relataram o medo de não conseguirem ir adiante com a associação, como também, após a saída das fundadoras, que atualmente já estão em uma idade avançada, não ter ninguém futuramente que possa gerir a AMRV.

4.2 Colocação do Problema

A AMRV é reconhecida fora do país, e os integrantes da comunidade local parecem não perceber a sua importância, existe uma limitação na comunicação, essa falha impede que novos sócios surjam.

Para tanto, o GT entendeu que esse seria o diagnóstico inicial. E a partir daí, foram realizadas discussões de como contribuir para o fortalecimento da associação, fazendo com que houvesse uma maior visibilidade por parte da comunidade e uma expansão nos seus recursos, uma vez que, é uma das principais limitações atuais.

O grupo de orientadores era composto pelas seguintes formações: Administrador, Socióloga, Contador, Economista, Médico e Fisioterapeuta. Os orientadores dos cursos de administração, engenharia civil e medicina.

Percebeu-se que esses conhecimentos poderiam ser destrinchados em eixos, com objetivos específicos, de acordo com a área de atuação de cada integrante. Pensou-se em:

- Fortalecer esse processo, que ainda estaria em uma fase inicial, que é o turismo social, que atualmente acontece em parceria com o SESC;
- Entender os fluxos de caixa da organização, e que gerar lucro apesar de não ser o objetivo da AMRV, seria necessário a partir do contexto relatado na reunião, pois, como quaisquer outras instituições existem custos mensais;
- Levar a comunidade para dentro da associação, produzindo um evento de promoção à saúde,

Nesse momento ficou claro que, se cada orientador com ênfase em uma dessas áreas, turismo social, finanças ou saúde desenvolvesse ações, poderia a soma de tudo isso, sanar ou reduzir a limitação apontada no diagnóstico inicial.

Para tanto, de acordo com as expertises de cada docente e discentes, dividiram-se, entre os seguintes eixos: Turismo social, finanças e saúde.

Este trabalho segue com o foco no eixo de turismo social, haja vista que esse foi o grupo de atuação direto da pesquisadora. Os tópicos seguintes serão melhores detalhados acerca apenas desse eixo.

4.3 Diretrizes turismo social

Esse eixo surgiu da percepção inicial, e entendeu-se que o turismo seria uma possibilidade de disseminar essa história, agregando recursos e proporcionando à associação contatos com diversas culturas.

Alunos e professores do eixo de turismo social, participaram do processo de visitação dos turistas, visando perceber na prática como esse evento acontecia e quais ações poderiam ser iniciadas a partir desse contexto, visando fortalecer o turismo na AMRV.

O eixo, realizou o seguinte questionamento: O turista conhece a associação antes do processo de visita nas mídias? Se ele pesquisar, entenderá claramente o que vai encontrar na rota, existe atualização dessas mídias?; Quando os turistas vêm à cidade, encontram placas informativas de localização da AMRV?; Existe acessibilidade, para portadores de deficiência?; A associação é visível para seu público? Existe uma fachada de identificação? ; O ambiente está confortável para o turista?;

As respostas foram negativas acerca dos questionamentos. A partir desse contexto os encaminhamentos para as ações foram os seguintes: Agendar reunião com o SESC, para fortalecer a parceria e tirar dúvidas, tais como: tempo de duração de visitas, qual deve ser a postura do guia no processo, informações que o turista recebe até chegar à instituição, entre outros; Entrar em contato com a Prefeitura e Lyons Clube, para gerar parcerias; Reunir com os guias da região, com objetivo de incluir a AMRV na rota turística dos mesmos; Atualizar as mídias da AMRV, e possibilidades de criação de novas; Emissão de ofícios para a por extenso (EPTTC) Por ex(órgão municipal de trânsito) para criação de

placas de sinalização das vias, da AMRV; Placa de identificação na fachada com a nova logomarca da AMRV; Tratamento de resíduos sólidos e implementação de uma manta térmica para conforto do turista; Acompanhamento no processo produtivo do chaveiro “Nega Maluca”.

O desenvolvimento desses encaminhamentos acima citados serão melhores explicados no tópico seguinte.

4.4 Plano de ação

As ações que seriam realizadas foram definidas nas primeiras reuniões, respeitando a metodologia aplicada no processo, só aconteceriam às intervenções com a aprovação e parceria conjunta das associadas.

Para controlar todos os encaminhamentos gerados nas reuniões, foi utilizada uma ferramenta de controle e planejamento de ações, modelo 5W2H.

As ações a serem realizadas, eram lançadas no plano de ação possuindo o responsável e um prazo para realização. Serão priorizadas nesse relato, as ações desenvolvidas com a participação da pesquisadora, foram elas: Promover reunião com o SESC e os Guias de turismo; Oficina de criação de nova placa de identificação, na fachada da associação; Reuniões com a equipe de comunicação, para atualizar e criar novas mídias; Acompanhar o processo produtivo do chaveiro “Nega Maluca”.

Para desenvolver o turismo social, percebeu-se a importância de fortalecer e gerar novas parcerias.

Para tanto, a reunião que aconteceu com o SESC, visou sanar as dúvidas em relação ao processo de visitação, como o tempo de duração máximo das visitas e apresentação dos produtos oferecidos aos turistas.

A reunião com Guias de Turismo teve por objetivo promover parcerias entre as AMRV e os guias de turismo do vale. O evento contou com a presença de 5 guias de turismo e as associadas, por intermédio dos membros do eixo de turismo social.

Resultou em um momento muito importante, pelas dicas preciosas que os guias proferiram pela sua vasta experiência na área, eles esclareceram o que o turista de fato busca ao visitar a região, a importância de passar uma imagem virtualmente através de suas mídias, e o cuidado que deveria haver, evitando uma informação confusa. Pois, o turista se frustra ao chegar a um destino com uma expectativa, e encontrar algo diferente do que procura ou imagina.

Outras colocações pertinentes, que foram levantadas foi que deveria haver uma taxa cobrada para entrada, que poderia ser recolhida pelo guia, e repassada para a associação, e que isso deveria gerar também uma contribuição financeira ao guia. Para que isso ocorresse de modo que o turista ficasse satisfeito, era preciso contrapartidas mínimas oferecidas e gratuitas, como: café, água mineral, biscoitos, rapadura, banheiro limpo e organizado, entre outros.

Conforme já mencionado, foi percebida a necessidade de identificação da fachada da AMRV, pois não existia até então nenhuma informação desse tipo, o que dificultava o acesso, até para recebimento de correspondências, haja vista que nem o número estava informado na parede externa.

Foi realizada uma parceria voluntária com uma professora da Univasf, do curso de Artes Visuais, para que ela pudesse realizar um processo com grafite aplicando na parte externa a logomarca atual.

Na AMRV existe um núcleo de comunicação, que é composto por uma associada e alguns voluntários. Como fonte de expansão para o turismo social a comunicação foi o primeiro gargalo percebido, ainda antes de o grupo ramificar-se em eixos. Então, para obter sucesso com os turistas, era preciso unificação da mensagem repassada, que até então não ficava muito clara.

Reuniram-se, a pesquisadora e o orientador, para esclarecimento do processo de comunicação. Foi relatado por uma voluntária, e que possui formação na área de Comunicação Social, que existia uma necessidade da AMRV, em desvincular o artesanato como seu objetivo principal, pois, gerava no seu público um mau entendimento.

A associação pratica o artesanato, isso é claro, porém, ela não existe por conta dessas confecções. O seu objetivo, como já exposto, é educar a sociedade para a importância da mulher, visando o seu empoderamento feminino, através do lema igualdade de gêneros, e respeito às diferenças.

E existia uma controvérsia, nas suas redes sociais, pois, todas elas, sem extinção, possuíam fotos de mulheres tecendo a renda renascença, o que gerava outra percepção inversa no seu público. O nome Rendeiras já sugere a ideia de renda artesanal, associando isso às imagens das páginas, o público, inclusive a comunidade local, entende que o objetivo daquelas mulheres é trabalhar vendendo renda, peças artesanais, com a finalidade apenas comercial.

Diante das situações expostas, já existia um processo de formalização da marca, onde o nome da associação deixaria de ser Associação de Mulheres Rendeiras do José e Maria e Adjacências (AssMRBJMA) e passaria a ser Associação de Mulheres Rendeiras do Vale (AMRV) como utilizado nesta pesquisa, uma vez que, assim atualmente está sendo utilizado, e a criação de uma logo, que remeta a cooperação, respeito às diferenças (que foi pintada na fachada).

Vale ressaltar que, os integrantes do NT não tiveram participação nesse processo de criação de nova marca, quando foram iniciados os estudos, todo o processo citado já estava em andamento.

Também, existia a necessidade da criação de uma nova plataforma, pois, era utilizado o blogspot em cinco idiomas, uma plataforma, considerada ultrapassada pela equipe de comunicação, levando em consideração outras, que possuem ferramentas como postar vídeos em alta definição, tradução online do idioma escrito, esteticamente não se torna tão atraente e até a própria dificuldade em ser manuseada.

Outra demanda importante, mencionada pelas associadas, foi analisar o processo de fabricação de um chaveiro, confeccionado por uma das sócias, o gargalo comentado foi a demora na sua confecção, pois, para fabricação de uma unidade é preciso um dia inteiro de dedicação a ele, que sai a um custo final por R\$ 5. Foram realizadas as seguintes observações: Percebeu-se que não existe um momento exclusivo, para a confecção do chaveiro, é feito de forma fragmentada, com pausas para atender outras demandas, os contornos e os pequenos detalhes exigem muito tempo e as ferramentas utilizadas não facilitam o processo.

Sugestões: Dedicar-se apenas a atividade daquele momento, pois, o ato de deixar para fazer posteriormente, além de demandar maior tempo, agregará um custo, que pode não valer a pena a fabricação; Existem materiais apropriados para a execução dessas atividades, bem como: canetas para facilitar os contornos, laços prontos, que têm um custo benefício ideal para a situação.

Os tópicos apresentados foram desenvolvidos de acordo com as percepções obtidas nos diagnósticos, todos eles em concordância com as associadas, adequando as necessidades da AMRV às competências dos pesquisadores e fazendo uso de ferramentas de gestão, visando um melhoramento contínuo.

As ações, desenvolvidas pelo eixo do turismo social, do GT Rendeiras do Vale, integrante do NT, tiveram como propósito a expansão da atividade desenvolvida em parceria com o SESC, que é o turismo social. Acredita-se que todas as intervenções podem gerar resultados positivos para a associação, uma vez que sendo mantido, tanto no que se diz respeito às parcerias, quanto às ações relacionadas à comunicação.

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que o processo do turismo aconteça de forma satisfatória, não só para a organização, como também para o turista, a comunicação deve ser clara e precisa. O turista tem que entender o que aquela rota tem a lhe oferecer, a sua comunicação deve ser objetiva. A comunidade também é atribuída o papel de entender o objetivo do espaço, não só para fazer uso dos seus serviços, como também como fonte de esclarecimento de dúvidas para aqueles que ainda não conhecem o espaço.

As ações realizadas tiveram por objetivo gerar na AMRV, visibilidade com melhoramento na comunicação interna e externa. As ações foram implementadas, acredita-se que de modo satisfatório. Porém, para os resultados serem consolidados é preciso que as associadas mantenham além das parcerias desenvolvidas, e a atualização das suas mídias com notícias e afins.

Dessa forma, o NT cumpre o papel de ensino e extensão, oportunizando ao estudante atuar na sociedade, transformando o conhecimento acadêmico em prática, de uma forma interdisciplinar, onde discentes e docentes de cursos distintos trocam saberes, agregados

a uma nova abordagem ensino-aprendizagem. Levando suas expertises adquiridas na academia e aprendendo com a comunidade.

No caso em questão, com a AMRV, que traz a história de luta de mulheres fortes e guerreiras, visando um bem comum, que por diversas vezes tiram dinheiro do próprio sustento para aplicarem na associação, que não resultará em lucro financeiro, e nem é esse o objetivo de vida delas. Apenas querem alcançar e conscientizar as mulheres de sua importância para a sociedade, e para elas isso é o ganho. Esse trabalho vai muito além de um saber teórico.

REFERÊNCIAS

BRASIL, Ministério do Turismo. Secretaria Nacional de Políticas de Turismo. **Segmentação do Turismo e o Mercado**. 1.ed. Brasília, 2010.

_____. Marcos Conceituais. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

CRESWELL, J.W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3 ed. Porto Alegre: Editora SAGE, 2010.

DIAZ BORDENAVE, J. E. **O que é comunicação**. 32 ed. São Paulo: Brasiliense, 2006.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. 9 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2003.

LIMA, M. D. C.; ABBUD, M. E. O. P. **Comunicação Organizacional: Histórico, conceitos e Dimensões**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XIV. Manaus, 2015.

MAÑAS, A. V.; MEDEIROS, E. E. **Terceiro Setor: Um estudo sobre a sua importância no processo de desenvolvimento socio-econômico**. PG&C, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2012.

MARCHIORI, M. Os desafios da Comunicação Interna nas Organizações. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXXI**, Natal, 2008.

SESC-PE: **Turismo Social Sesc**. Pernambuco. Disponível em: <<https://www.sescpe.org.br/programas/lazer/turismo/>>. Acesso em: 23 ago. 2017.

SIMÕES, M. P. A. et. al. **Estudo sobre as Competências dos Gestores do Terceiro Setor das Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCISP: No processo de Gestão do Estado da Paraíba**. In: ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO, IV. Brasília, 2013.

SUAREZ, G. David A. **Garvin e as Oito Dimensões da Qualidade**. Disponível em: <<https://qualityway.wordpress.com/2015/08/18/david-a-garvin-e-as-oito-dimensoes-da-qualidade-por-gregorio-suarez-parte-1/>>. Acesso em: 13 out. 2017.

THIOLLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-ação**. 18 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

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 