

# ADMINISTRAÇÃO: CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

Clayton Robson Moreira da Silva  
(Organizador)



# ADMINISTRAÇÃO:

## CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

Clayton Robson Moreira da Silva  
(Organizador)



 **Atena**  
Editora

Ano 2021

**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 di 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 Pietrobbon – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
Profª Drª Sheila Marta Carregosa Rocha – Universidade do Estado da Bahia

### **Conselho Técnico Científico**

Prof. Me. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo  
Prof. Me. Adalberto Zorzo – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba  
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí  
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Me. Alessandro 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 Atílio 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 Alborno – University of Miami and Miami Dade College  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social  
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/UFGA  
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: ciência e tecnologia, estratégia, administração pública e estudos organizacionais 2**

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira  
**Bibliotecária:** Janaina Ramos  
**Diagramação:** Maria Alice Pinheiro  
**Correção:** Mariane Aparecida Freitas  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizador:** Clayton Robson Moreira da Silva

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)**

A238 Administração: ciência e tecnologia, estratégia, administração pública e estudos organizacionais 2 / 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 978-65-5706-881-6

DOI 10.22533/at.ed.816210903

1. Administração. 2. Estratégia. 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](http://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: Ciência e Tecnologia, Estratégia, Administração Pública e Estudos Organizacionais” é uma obra publicada pela Atena Editora e divide-se em dois volumes. Este segundo volume reúne um conjunto de vinte e sete 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 Robson Moreira da Silva

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

A EVOLUÇÃO DO CAMPO DO COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA

Nairana Radtke Caneppele

Enise Barth

Luiz Cláudio Dib Binato

**DOI 10.22533/at.ed.8162109031**

### **CAPÍTULO 2..... 22**

ANÁLISE DA PERCEÇÃO DE COMPORTAMENTOS ÉTICOS ORGANIZACIONAIS NA EMPRESA BRISANET TELECOMUNICAÇÕES LTDA

Josefa Marina Candido de Lima

Karidja Kiria Nascimento Rocha

**DOI 10.22533/at.ed.8162109032**

### **CAPÍTULO 3..... 36**

A INFLUÊNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DA SATISFAÇÃO NO TRABALHO NO COMPROMETIMENTO ORGANIZACIONAL

Larissa Dantas Guimarães

**DOI 10.22533/at.ed.8162109033**

### **CAPÍTULO 4..... 58**

LIDERANÇA E COMUNICAÇÃO: A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DO LÍDER COMO DIFERENCIAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL

Viviane Lemes da Rosa

**DOI 10.22533/at.ed.8162109034**

### **CAPÍTULO 5..... 73**

CULTURA DE APRENDIZAGEM E ESTILO DE LIDERANÇA: UMA ANÁLISE DE FATORES QUE INFLUENCIAM A APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

Katia Cyrlene de Araujo Vasconcelos

Leonardo Quintas Rocha

Ariana Marchezi de Souza

**DOI 10.22533/at.ed.8162109035**

### **CAPÍTULO 6..... 95**

RISCOS DE ADOECIMENTO MENTAL: ESTUDO COM PRESBÍTEROS A LUZ DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO

Jaqueline dos Santos Teles

Luciano Zille Pereira

**DOI 10.22533/at.ed.8162109036**

### **CAPÍTULO 7..... 106**

MENSURAÇÃO DA CULTURA DE SEGURANÇA EM AEROPORTOS

Wilson Rocha Gomes

**DOI 10.22533/at.ed.8162109037**

<b>CAPÍTULO 8</b> .....	<b>122</b>
<b>DESEMPENHO OPERACIONAL DOS PORTOS ORGANIZADOS BRASILEIROS</b>	
Andreia Coutinho e Silva	
Arilda Magna Campagnaro Teixeira	
Flavia Nico Vasconcelos	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8162109038</b>	
<b>CAPÍTULO 9</b> .....	<b>133</b>
<b>GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS: ANÁLISE DE UMA EMPRESA BRASILEIRA DE SANEAMENTO BÁSICO E ABASTECIMENTO DE ÁGUA</b>	
Bruno Bittencourt Braz Antunes	
Raquel Ramos Moreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.8162109039</b>	
<b>CAPÍTULO 10</b> .....	<b>150</b>
<b>SUPPLY CHAIN (SC) EM STARTUPS: UM ESTUDO BIBLIOMÉTRICO DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA INTERNACIONAL</b>	
Zílio Sartori Junior	
Eduardo Kunzel Teixeira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.81621090310</b>	
<b>CAPÍTULO 11</b> .....	<b>165</b>
<b>FULFILLMENT – VANTAGEM COMPETITIVA NA LOGÍSTICA INTEGRADA</b>	
Suelen Sobral Santos	
Indira Coelho de Souza	
Leonardo do Espirito Santo	
<b>DOI 10.22533/at.ed.81621090311</b>	
<b>CAPÍTULO 12</b> .....	<b>176</b>
<b>O USO DA MATRIZ DE EISENHOWER PARA A ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES E TAREFAS NA EMPRESA</b>	
Ivan Lima Bandeira	
Almir Gabriel da Silva Fonseca	
Joiciane Rodrigues de Sousa	
Luzia Rodrigues de Macedo	
Itamara Lima Matos	
Francisco Antônio Gonçalves de Carvalho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.81621090312</b>	
<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>183</b>
<b>EVIDENCIAÇÃO DE INFORMAÇÕES DE ENFRENTAMENTO ÀS MUDANÇAS CLIMÁTICAS E DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO: UM ESTUDO COM AS EMPRESAS LISTADAS NO ISE DA B3</b>	
Thayse Santos da Cruz	
Sônia Maria da Silva Gomes	
Jose Maria Dias Filho	
Neylane dos Santos Oliveira	
Nverson da Cruz Oliveira	

José Venâncio Ferreira Neto  
Erisson Souza Barreto da Cruz  
**DOI 10.22533/at.ed.81621090313**

**CAPÍTULO 14.....201**

**GESTÃO FINANCEIRA HOSPITALAR: OPORTUNIZANDO MELHORIAS**

Pamela Nery do Lago  
Camila Ferreira Corrêa  
Flávia Cristina Duarte Silva  
Ira Caroline de Carvalho Sipoli  
Luciana Moreira Batista  
Marlene Simões e Silva  
Diego Leite Cutrim  
Diélig Teixeira  
Glauber Marcelo Dantas Seixas  
Odaléa Larissa dos Santos Neves  
Samuel Oliveira da Vera  
Susi dos Santos Barreto de Souza  
**DOI 10.22533/at.ed.81621090314**

**CAPÍTULO 15.....208**

**ESTUDO SOBRE O PERFIL DE INVESTIMENTOS DOS MUNICÍPIES DE MARMELEIRO – PR**

Andressa Bender  
Gustavo Henrique Rudnick  
Robson de Faria Silva  
**DOI 10.22533/at.ed.81621090315**

**CAPÍTULO 16.....223**

**EFEITO DA CORRUPÇÃO SOBRE O INVESTIMENTO ESTRANGEIRO DIRETO**

Elias Pereira Lopes Júnior  
Karoline Teixeira de Sousa  
Hércules Pio da Silva  
**DOI 10.22533/at.ed.81621090316**

**CAPÍTULO 17.....239**

**CUSTOS DA PRODUÇÃO DE OVINOS EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA**

Roni Simão  
Gilmar Batista Mazurek  
Dierone César Foltran Júnior  
Marcos Vinicius Ribas Milléo  
**DOI 10.22533/at.ed.81621090317**

**CAPÍTULO 18.....254**

**TRABALHO FORMAL DA AGROINDÚSTRIA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL: REGIÃO CENTRO SUL, SÃO PAULO E BRASIL**

Bruna Costa de Paula  
Amanda Rezzieri Marchezini

Adriana Estela Sanjuan Montebello  
Jerônimo Alves dos Santos  
Marta Cristina Marjotta-Maistro  
**DOI 10.22533/at.ed.81621090318**

**CAPÍTULO 19.....270**

**MARCAS REGIONAIS DE LATICÍNIOS: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DE VALOR DO CONSUMIDOR DE PARNAÍBA – PI**

Fernanda Umbelina do Nascimento  
Mara Águida Porfírio Moura  
Kelsen Arcângelo Ferreira e Silva

**DOI 10.22533/at.ed.81621090319**

**CAPÍTULO 20.....287**

**O AMBIENTE NAS EXPERIÊNCIAS DE CONSUMO DE LUXO: O IMPORTANTE É TER CHARME!**

Diego Ribeiro Feitosa  
Maria de Lourdes de Azevedo Barbosa

**DOI 10.22533/at.ed.81621090320**

**CAPÍTULO 21.....302**

**O MODELO SLOW FASHION DE PRODUÇÃO DE VESTUÁRIO: ANÁLISE DA PRODUÇÃO ACADÊMICA NO PERÍODO DE 2008 A 2016**

Marcia Meira Berti Fiorin  
Alyne Sehnem

**DOI 10.22533/at.ed.81621090321**

**CAPÍTULO 22.....315**

**CRIAÇÃO DE VALOR COMPARTILHADO NA INDÚSTRIA DA CONSTRUÇÃO CIVIL**

Keully Cristynne Aquino Diógenes  
Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte

**DOI 10.22533/at.ed.81621090322**

**CAPÍTULO 23.....329**

**DINÂMICA DO MERCADO IMOBILIÁRIO NO EIXO DA RODOVIA EMANUEL PINHEIRO EM CUIABÁ-MT**

Aléxia Gabrielle Pinheiro Oliveira  
Sônia Regina Romancini

**DOI 10.22533/at.ed.81621090323**

**CAPÍTULO 24.....341**

**II SEMINÁRIO DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO E GOVERNANÇA DE TERRAS REGISTRO**

José de Arimatéia Barbosa

**DOI 10.22533/at.ed.81621090324**

<b>CAPÍTULO 25</b> .....	<b>357</b>
A IMPORTÂNCIA DAS NOVAS TECNOLOGIAS PARA AS ORGANIZAÇÕES: UMA ANÁLISE BIBLIOGRÁFICA	
Fernanda Gomes de Lima	
Priscilla de Lima Alves	
Sheise Anne Cruz	
Wanilce do Socorro Pimentel do Carmo	
<b>DOI 10.22533/at.ed.81621090325</b>	
<b>CAPÍTULO 26</b> .....	<b>369</b>
TOWARDS A SERVICE INNOVATION CAPABILITIES MODEL	
Rafael Toassi Crispim	
Paulo Antônio Zawislak	
<b>DOI 10.22533/at.ed.81621090326</b>	
<b>CAPÍTULO 27</b> .....	<b>389</b>
PROJETOS PÚBLICOS PARA INCLUSÃO DIGITAL DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS NO BRASIL	
Aline Cristina Helfenstein	
Débora Fernandes de Souza Mendes	
Douglas Fernando Batista Neis	
Elielza Camargo Souza	
Flávio de São Pedro Filho	
Rafael Vicente Martins dos Reis	
Ronaldo Helfenstein	
<b>DOI 10.22533/at.ed.81621090327</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>409</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO</b> .....	<b>410</b>

# CAPÍTULO 2

## ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE COMPORTAMENTOS ÉTICOS ORGANIZACIONAIS NA EMPRESA BRISANET TELECOMUNICAÇÕES LTDA

*Data de aceite: 01/03/2021*

### **Josefa Marina Candido de Lima**

Pereiro/CE- Graduada em Administração pela Faculdade Evolução Alto Oeste Potiguar, especialista em Gestão de Pessoas e Marketing – Faveni, e Coordenadora do Departamento Pessoal da empresa Brisanet.

### **Karidja Kiria Nascimento Rocha**

Campina Grande/PB - Graduada em Administração e especialista em Gestão de Recursos Humanos pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, e mestranda em Administração pela Universidade Federal de Campina Grande.

**RESUMO:** Este trabalho analisa a percepção de comportamentos éticos organizacionais na empresa Brisanet Telecomunicações LTDA, na cidade de Pereiro-CE. Para tanto, estudou-se a importância da ética no âmbito dos negócios, aplicou-se a escala de percepção de comportamentos éticos organizacionais (EPCEO) e avaliou-se os resultados da EPCEO, propondo possíveis melhorias para a organização objeto do estudo. Esta pesquisa trata-se de um estudo de caso, abordagem quali-quantitativa, de caráter exploratório e descritivo e de fundamentação bibliográfica. A EPCEO avalia a percepção dos empregados quanto aos comportamentos éticos da organização que os emprega, sendo dividida entre os seguintes fatores: Gestão de sistemas e Orientação para o cliente. Foram utilizadas

20 questões fechadas, distribuídas entre os dois fatores, cujas possibilidades de respostas variavam de (1) discordo totalmente; (2) apenas discordo; (3) apenas concordo; e (4) concordo totalmente. Os resultados apresentaram médias fatoriais de 3,03 e 3,38, respectivamente. Com base nas médias fatoriais encontradas, pode-se afirmar que os colaboradores da Brisanet conseguem perceber comportamentos éticos na organização, porém alguns itens do fator Gestão de sistemas indicam que os empregados tiveram uma dúvida quanto à presença de uma postura ética pela empresa, sendo necessária uma reformulação das políticas organizacionais e o seu fortalecimento, assim como o reforço da cultura e dos seus valores.

**PALAVRAS - CHAVE:** Comportamento Organizacional. EPCEO. Ética.

### ANALYSIS OF THE PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL ETHICAL BEHAVIORS IN THE COMPANY BRISANET TELECOMUNICAÇÕES LTDA

**ABSTRACT:** This work analyzes the perception of organizational ethical behaviors in the company Brisanet Telecomunicações LTDA, in the city of Pereiro-CE. For this, it was studied the importance of the ethics in the businesses' ambit, the scale of perception of organizational ethical behaviors (EPCEO) was applied and the results of EPCEO were evaluated, proposing possible improvements for the organization that is object of the study. This research is treated of a case study, quali-quantitative approach, of exploratory and descriptive character and of bibliographical

substantiation. EPCEO evaluates the employees' perception of the ethical behaviors of the organization that employs them, being divided among the following factors: Systems Management and Customer Orientation. 20 closed questions were used, distributed between the two factors, whose possibilities of answers varied from: (1) totally disagree; (2) just disagree; (3) just agree; and (4) totally agree. The results presented factorial averages of 3,03 and 3,38, respectively. Based on the factorial averages found, it can be affirmed that the Brisnet employees can perceive ethical behaviors in the organization, however some items of the System Management factor indicate that the employees had a doubt about the presence of an ethical posture by the company, being necessary a reformulation of the organizational policies and their strengthening, as well as the reinforcement of the its culture and values.

**KEYWORDS:** Organizational Behavior. EPCEO. Ethic

## 1 | INTRODUÇÃO

Com a crescente competição no mundo dos negócios, as empresas buscam ter algum diferencial para se destacar no meio de tantas organizações. Por esse motivo, estão adotando um compromisso moral de transparência e de ética em todas as práticas, assim buscando adquirir respeito e admiração por todos os seus públicos.

A ética nas relações organizacionais tem sido considerada uma essência para o sucesso das empresas, podendo ser percebida nas ações empresariais, com os clientes, concorrentes, colaboradores e fornecedores. Nesse sentido, agir com ética, é agir de acordo com os valores, regras, princípios e obedecendo o código de ética que cada organização possui.

Chiavenato (2010, p.179) define ética como:

Código de moral de uma pessoa ou organização que estabelece os padrões de conduta considerados corretos ou adequados pela sociedade. O propósito da ética é estabelecer princípios de comportamento capazes de ajudarem as pessoas a fazer escolhas entre cursos alternativos de ação.

De acordo com essa definição de Chiavenato, pode-se definir como empresa ética aquela que possui valores, que seguem os princípios morais, garantindo a sua reputação e sobrevivência no mercado, adquirindo os resultados almejados, agindo de acordo com as regras éticas.

É por esse motivo que o presente trabalho tem como objetivo geral analisar a percepção de comportamentos éticos organizacionais na empresa Brisnet Telecomunicações LTDA sob a ótica dos colaboradores. Para tanto, foram perseguidos os objetivos específicos: Estudar a importância da ética no âmbito dos negócios; aplicar a escala de percepção de comportamentos éticos organizacionais (EPCEO); e avaliar os resultados da EPCEO, propondo possíveis melhorias para a organização.

A escolha desse tema se justifica como sendo de grande relevância para a Brisnet, pois os resultados serão utilizados como forma de sinalizar em quais aspectos a empresa precisa melhorar, passando para seus clientes e colaboradores a segurança de uma

empresa séria e de responsabilidade, trazendo boas relações com todos os envolvidos no negócio, passando a ter um relacionamento mais claro e agradável para todos os níveis.

Visto que a empresa em estudo está há vinte anos no mercado, esta vive um momento de grande expansão tanto na prestação de serviços, como territorialmente, com um grande crescimento, que tem buscado consolidar a sua marca, surge assim a necessidade de trabalhar com comportamentos organizacionais éticos, para que tanto o público interno, como o externo a veja como uma empresa justa e confiável.

Do ponto de vista social, a presente pesquisa será de grande importância, visto que uma empresa ética garante o seu lugar no mercado, com uma administração eficiente, a empresa minimiza os riscos, que possam acarretar a inviabilidade do negócio. Assim, a entidade continuará ofertando emprego e renda na região, ocasionando o desenvolvimento da economia local e regional, e de modo consequente vai gerar tributos que retornam em benefícios para a sociedade.

Este trabalho também terá grandes contribuições para academia, tendo em vista a sua disponibilidade para futuras consultas em outras pesquisas que tenham relação com a temática abordada, disseminando assim o conhecimento científico.

Além disso, há as contribuições para vida profissional da pesquisadora, enquanto estudante de administração, pois a pesquisa sobre a percepção de comportamentos éticos, especificamente na Brisnet Telecomunicações, proporcionará um grande aprendizado e experiência, contribuindo, de forma positiva, para a formação acadêmica desta.

Quanto à natureza, o trabalho utiliza uma metodologia classificada como uma pesquisa aplicada. Trata-se de uma abordagem quali-quantitativa, tendo o caráter exploratório e descritivo. Em relação aos procedimentos técnicos, a pesquisa terá uma fundamentação bibliográfica, estudo de caso, com intuito de responder à seguinte problemática: Qual a percepção dos colaboradores da Brisnet, em Pereiro-CE, sobre os comportamentos éticos organizacionais, de acordo com a EPCEO?

## **2 | REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Ética**

O homem busca frequentemente o conhecimento e entendimento das coisas e pessoas que estão em sua volta. Mas, ainda hoje, para os seres humanos se relacionarem na sociedade existem desafios a enfrentar e como agir em determinada situação em relação ao outro. Por essa razão, não se pode deixar de perceber que a principal se refere ao comportamento das pessoas.

Dessa forma, falando no comportamento e na conduta de cada um, há uma palavra constantemente empregada na sociedade, a ética. Ela ajuda as pessoas a conviver, estabelece um conjunto de princípios e valores que conduzem a forma de ser, se portar e

viver, analisando as práticas e valores adotados por cada um.

De acordo com Chauí (2010, p.384):

Do ponto de vista dos valores, a ética exprime a maneira como uma cultura e numa sociedade definem para si mesmas o que julgam ser o mal e o vício, a violência e o crime e, como contrapartida, o que consideram ser o bem e a virtude, a brandura e o mérito. Independentemente do conteúdo e da forma que cada cultura lhe dá, todas as culturas consideram virtude algo que é o melhor como sentimento, como conduta e como ação; a virtude é a excelência, a realização perfeita de um modo de ser, sentir e agir. Em contrapartida, o vício é o que é o pior como sentimento, como conduta e como ação; o vício é a baixaza dos sentimentos.

Nessa perspectiva, pode-se falar sobre o princípio fundamental da ética e que é necessário praticar o bem, com ações aceitáveis e evitar o mal.

Por esse motivo, na atualidade, a ética tem como objetivo formar um indivíduo consciente de seus direitos e deveres, cumprindo os valores na sociedade em que vive, agindo com uma consciência e senso moral, sem prejudicar o próximo, sendo responsável pelas consequências de suas ações e escolhas.

Assim, faz-se necessário concordar com os pensamentos de Chauí (2012) quando esta autora afirma que todas as ações sejam justificadas as razões de terem tomado determinadas decisões, teremos que assumir todas as consequências de nossas ações.

A ética é compreendida como uma ciência da conduta humana, perante a sociedade, tendo como condições principais para existência da mesma a consciência moral e a responsabilidade. Nessa perspectiva, segundo Chauí (2012, p. 381) “O senso moral e a consciência moral dizem respeito a valores, sentimentos, intenções, decisões e ações referidas ao bem e ao mal, ao desejo de felicidade e ao exercício da liberdade”.

Convém afirmar que a ética deve ser vista como uma responsabilidade, coincidente com atividades, práticas, políticas e comportamentos no sentido positivo ou negativo, por componentes de um grupo. Essas responsabilidades éticas correspondem aos valores morais que cada pessoa possui, sobre os comportamentos eticamente correto ou incorreto, tanto por parte do próprio indivíduo como também em relação aos outros.

### *2.1.1 Ética nas Organizações*

A ética nas relações organizacionais tem sido considerada uma essência para o sucesso das empresas, podendo ser percebida nas ações empresariais, com os clientes, concorrentes, colaboradores e fornecedores. Nesse sentido, agir com ética é agir de acordo com os valores, regras, princípios, sempre obedecendo ao código de ética que cada organização possui.

Sendo assim, podemos definir ética nas organizações como sendo as normas morais e pessoais que podem ser utilizadas nas atividades e objetivos de uma empresa. As pessoas que fazem parte da organização levam para ela as mesmas crenças e princípios

que aprenderam com a convivência e a sua cultura.

Atualmente, pode-se dizer que a maior preocupação que as organizações sentem relacionada à ética é a reputação no mercado, a credibilidade, a oferta de serviços ou produtos com qualidade, com preços competitivos, prazos prometidos, com informações precisas e objetivas, respeitando e valorizando os seus clientes, sem desprezar os valores organizacionais, buscando assegurar honestidade em suas transações. Dessa forma, Chiavenato (2010, p. 180) afirma que:

Na área de negócios, a ética pode ser definida como a capacidade de refletir os valores do processo organizacional de tomar decisões, para determinar como esses valores do processo organizacional de tomar decisões afetam os vários grupos de parceiros e estabelecer como os administradores podem usar essas observações na administração cotidiana da organização. Administradores éticos buscam o sucesso dentro de práticas administrativas que são consideradas como claras e justas.

É muito explícita a questão da desonestidade e ganância nos negócios, pela constante busca pelo lucro e maior produtividade, acarretando em adquirir práticas antiéticas, desde a busca por informações dos concorrentes de forma errada, a sonegação de impostos, pirataria, espionagem, danos ao meio ambiente, a prática do favoritismo entre outros.

Com o crescimento das organizações, aumentou-se a preocupação em adquirir uma postura ética, pensando em ter um futuro com mais garantia, sem prejudicar-se com atitudes antiéticas, o que ocasiona prejuízos organizacionais. Passos (2013, p. 67) afirma que “os comportamentos antiéticos ferem não só os outros, como também o próprio indivíduo, pois são desumanos com todos. Criam um ambiente social e de trabalho onde não há respeito, solidariedade, confiança e reconhecimento”.

Nessa perspectiva de discussão, considera-se que a ética é de extrema importância no âmbito dos negócios para criar um ambiente de trabalho agradável com respeito, mostrando às empresas que devem tratar seus colaboradores com igualdade, possuidores de direitos e deveres, que participam das tomadas de decisões e criação das políticas organizacionais, criando normas e regras a partir da consulta de todos os envolvidos.

Dessa forma, quando a empresa mostra transparência e interesse em mostrar ética nas suas relações com os colaboradores, possibilita aos empregados uma satisfação e incentivos à motivação pelo o que fazem, fortalecendo o seu comprometimento com a empresa onde atua, com empatia, solidariedade, responsabilidade, inovação, e o cumprimento a todas as exigências para manter e realizar os objetivos da organização.

Chauí (2012, p.383) afirma que:

Do ponto de vista ético, somos pessoas e não podemos ser tratados como coisas, isto é, como seres inertes, irracionais, destituídos de linguagem e de liberdade. Os valores éticos se oferecem, portanto, como expressão e garantia de nossa condição de seres humanos ou de sujeitos racionais e agentes

livres, proibindo moralmente a violência, isto é, tudo o que nos transforme em coisa usada e manipulada por outros.

Por esse motivo, é imperativo que as organizações busquem mostrar o quanto seus colaboradores são importantes, através da valorização, como parte do investimento da empresa e não serem vistos como uma “máquina” e sim possuidores de opiniões. Por consequência, pode-se dizer que só vai ajudar aos trabalhadores a buscar constantemente a renovação de seus conhecimentos, produzindo mais, com uma maior satisfação, atingindo os seus objetivos pessoais e profissionais e ao mesmo tempo ajudando a sua organização a crescer.

Assim, pode-se afirmar que a ética organizacional tem como objetivo incluir um sentido nos gestores e colaboradores sobre as formas de liderar e realizar seu trabalho com responsabilidade, honestidade, integridade e boas práticas nos negócios.

A organização que se preocupa em ter relações éticas adquire transparências em seus negócios, o que passa não só para seus empregados, como a todos os seus públicos, uma postura de empresa responsável e séria, tornando-se admirada.

## **2.2 Como deve ser uma empresa ética**

A empresa ética é aquela que possui valores que garantem a sua reputação e sobrevivência no mercado, adquirindo os resultados almejados. É o comportamento da empresa quando ela age de acordo com os princípios morais e as regras éticas.

As organizações têm um poder muito grande na sociedade, em virtude do seu recurso econômico, das relações privilegiadas, porém embora haja avanços no desenvolvimento tecnológico, no crescimento de empresas, ainda enfrenta-se muitos problemas como a violência, com a corrupção, com a má distribuição de renda, drogas, problemas ambientais, desemprego, impostos elevados e com a alta competitividade. Assim pode-se concordar com Passos (2013, p.86) o qual afirma que “uma empresa ética é aquela que valoriza o ser humano, que age de forma responsável, equilibrando seus interesses econômicos com os sociais”.

Uma empresa ética deve ser aquela que conquista o respeito, a confiança de seus clientes, fornecedores, colaboradores, e todos os que fazem parte do crescimento da empresa, estabelece uma proporção igual quando irá tomar as decisões, levando em consideração os interesses da organização e os interesses de todas as partes envolvidas.

Na visão de Passos (2013, p. 92):

As organizações éticas buscam, na prática, ser honestas, justas e verdadeiras e democráticas, por uma questão de princípio e não de conveniências, muito embora esse tipo de agir lhes traga também sucesso e reconhecimento. Sua forma de ser inspira a confiança e a credibilidade dos indivíduos com quem se relacionam e assim, seu empenho e lealdade.

Desenvolver a lealdade tem como consequência o compromisso necessário para garantir a estabilidade da empresa no mercado, as empresas que utilizam a ética como princípio fundamental são as mais bem-sucedidas. Valorizando as pessoas como o mais importante da organização, e cada vez mais aumentam a consciência para agir de forma correta.

Dessa forma, todos que estão diretamente ligados com a empresa querem continuar, não somente por lucros e sim pelas condições que a mesma oferece, por reconhecer e aceitar os valores. Assim, concordando com Passos (2013), empresa ética é aquela capaz de criar um ambiente de respeito onde a autonomia dos indivíduos, o diálogo e a transparência são as condições básicas.

Para que uma empresa seja ética, é importante assegurar que todos tenham o direito de falar, expor suas ideias, de defender seus princípios, e ser aceitos os argumentos que forem mais convincentes e não os provenientes de quem tenha mais poder e ocupe posições hierárquicas superiores.

Cabe ressaltar também que para uma empresa ser ética, é necessário que os seus colaboradores sejam justos e corretos, principalmente para aqueles que ocupam os cargos de liderança que precisam ter comportamento que servem de exemplos para os outros colaboradores, pois também reflete numa característica importante para uma empresa ser ética que é a qualidade das relações entre líderes e liderados e entre patrão e colaboradores. Por isso, Passos (2013, p. 94) diz:

As empresas éticas devem escolher seus líderes e colaboradores considerando tanto suas qualidades técnicas, quanto éticas. Mesmo sabendo-se que o ser humano não é perfeito, elas precisam ser capazes de selecionar aqueles que pratiquem mais ações positivas do que negativas, do ponto de vista moral. Dentre as quais as que se orientam pela justiça, honestidade, lealdade e prudência. Também são importantes: o amor pelo o que faz, a pontualidade, o entusiasmo e a organização, dentre outras.

Compreende-se que não é uma atitude ética a empresa que utiliza seus funcionários apenas como recursos, sem opiniões próprias que visa apenas o lucro, ela tem que analisar o trabalho como um crescimento da empresa e de realização humana.

Nesse contexto, Passos (2013, p. 95) também coloca:

Manter seres humanos nessa condição não é uma atitude permitida a uma empresa ética; elas precisam não apenas treinar seus colaboradores, mas procurar conquistá-los. Não se satisfazer com seu desempenho, mas ajudá-los a se realizar como pessoas; contribuir para que eles possam fazer de seu trabalho um meio para sua emancipação, incluindo aí a consciência de seu valor e sua identificação com o que produziram, pois eles são o espelho e a realização do ser humano.

É importante frisar que a ética nas empresas tem como intuito refletir os valores organizacionais de tomar decisões, determinando-as como essas decisões baseadas

nesses valores podem afetar a todos, assim os administradores podem usar as observações analisadas na administração da organização.

### 3 I PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho trata de uma avaliação da percepção de comportamentos éticos na empresa Brisanet Telecomunicações LTDA, em Pereiro-CE. As dimensões em estudo foram medidas através da Escala de Percepção de Comportamentos Éticos Organizacionais (EPCEO), proposta por Mirlene Maria Matias Siqueira (2008).

A EPCEO avalia a percepção dos empregados quanto aos comportamentos éticos da organização que trabalha sobre 2 fatores ligados ao comportamento ético, a saber: Gestão do Sistema e Orientação para o Cliente.

Foram aplicadas 20 questões fechadas, cujas respostas mostraram a opinião dos colaboradores de acordo com a seguinte escala: (1) Discordo totalmente; (2) Apenas discordo; (3) Apenas concordo; (4) Concordo totalmente.

De acordo com o sugerido pela autora, os resultados foram apurados por fator, adquirindo uma média fatorial para cada fator. Isso foi feito somando-se os valores marcados pelos respondentes em cada item de cada fator e dividindo-se o total pelo número de itens. Os resultados das médias fatoriais variam entre 1,0 e 4,0, constituindo-se como a amplitude da escala de respostas.

A interpretação considerou que quanto maior o valor da média fatorial, maior a percepção dos colaboradores da organização em relação aos comportamentos éticos ligados a cada fator. Dessa forma, médias fatoriais iguais ou menores que 2,0 indicam que o empregado não percebe comportamentos éticos, médias iguais ou maiores que 3,0 indicam que o empregado percebe o comportamento ético enunciado. Por fim, se apresentar médias fatoriais entre 2,1 e 2,9 indicam que existe uma dúvida do respondente quanto à presença dos comportamentos éticos sugeridos por tal fator.

#### 3.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa é exploratória e se enquadra em um estudo de caso, caracterizando como de natureza aplicada, tendo também um caráter descritivo, pois são analisadas as características de um grupo. “Sua distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental” (GIL, 2010, p. 28). A pesquisa foi realizada para um grupo de colaboradores, onde por meio da coleta de dados, construiu-se um perfil dos respondentes com base nas características dos próprios colaboradores, adquirindo assim uma característica descritiva.

Quanto aos meios, a pesquisa é bibliográfica, foram utilizados como referências livros e artigos, inclusive alguns trabalhos que abordam sobre a temática em questão, servindo como base conceitual.

O estudo de caso analisa um problema específico, detalhado propondo possíveis melhorias e pode ser definido como:

Modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetivos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento, tarefas praticamente impossíveis mediante outros delineamentos já considerados. (GIL,2010, p.37).

Dessa forma, será realizado um estudo de caso amplo na empresa Brisagnet Telecomunicações, o qual permite um conhecimento da empresa em análise.

### **3.2 Abordagem da pesquisa**

Quanto à abordagem, é considerada como quanti-qualitativa, visto que envolve quantificar informações e opiniões obtidas por meio da classificação dos resultados. É também qualitativa, uma vez que visa a compreensão interpretativa das experiências e opiniões de colaboradores em relação ao meio em que trabalham, respeitando a particularidade de cada um.

### **3.3 Universo da pesquisa**

O universo da pesquisa é constituído pelos empregados da empresa Brisagnet Telecomunicações LTDA, matriz Pereiro-CE, realizado nos setores de contabilidade, suporte, ouvidoria, recursos humanos, financeiro, cobrança, comercial e agendamento, contabilizando 354, representando 65% dos 545 colaboradores da sede.

### **3.4 Coleta de dados**

A coleta dos dados aconteceu entre os dias 08, 09 e 10 de novembro de 2017 na referida empresa, onde cada colaborador respondeu individualmente ao questionário através de sua estação de trabalho.

O questionário foi disponibilizado através do recurso Google Docs, cujas respostas foram recolhidas online.

### **3.5 Instrumentos de coleta e tratamento dos dados**

O questionário foi constituído por perguntas fechadas referentes à escala de percepção de comportamentos éticos organizacionais - (EPCEO), além de um pequeno anexo, contendo algumas questões também de natureza fechada a respeito do perfil socioeconômico da amostra.

Também é relevante ressaltar que foram utilizados como fontes de coleta de dados as referências bibliográficas, como os livros, que serviram para subsidiar o estudo.

Com o auxílio da própria ferramenta do *Google Docs*, foram extraídos os percentuais e os quantitativos referentes às respostas dos participantes. A partir de então, deu-se origem a análise dos dados, com a consequente interpretação.

## 4 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 Perfil socioeconômico dos colaboradores da empresa Brisanet Telecomunicações LTDA em Pereiro-CE

Nesta seção, buscou-se traçar um perfil socioeconômico e cultural dos colaboradores da empresa Brisanet Telecomunicações, localizada em Pereiro-CE, com o objetivo de mensurar as condições econômicas, políticas e sociais dos empregados.

Os participantes da pesquisa responderam a um questionário com 07 perguntas sobre alguns aspectos, a saber: gênero, faixa etária, estado civil, números de filhos, escolaridade, renda mensal e tempo de empresa.

Verificou-se, portanto, que esses colaboradores são predominantemente do gênero masculino, cuja idade vai de 18 a 25 anos, solteiros, divididos entre os que não possuem filho e os que têm apenas um filho e uma pequena quantidade com mais de dois filhos, os quais 48,3% pararam de estudar ao concluir o ensino médio, dividindo uma parte em pessoas que estão buscando o conhecimento e outra em indivíduos que já concluíram ensino superior, percebendo uma renda mensal de um salário mínimo e que possuem um ano de vínculo empregatício.

### 4.2 Apresentação e discussão dos resultados da EPCEO na empresa Brisanet Telecomunicações LTDA, em Pereiro/CE

Depois de feita a caracterização e análise do perfil socioeconômico dos colaboradores da Brisanet Telecomunicações, nesta seção serão apresentados e discutidos os resultados em relação à Escala de Percepção de Comportamentos Éticos Organizacionais (EPCEO) aplicada na empresa em estudo.

De acordo com Maria (2008, p.44):

A EPCEO é uma escala já validada, baseada nos estudos de Gomide Jr e colaboradores, tendo como objetivo avaliar a percepção dos empregados quanto aos comportamentos éticos da organização que os emprega, através de dois fatores: Gestão do sistema e Orientação para o cliente. Foram utilizadas 20 questões, onde as respostas variavam de: (1) discordo totalmente; (2) apenas discordo; (3) apenas concordo; (4) concordo totalmente.

Os resultados obtidos foram convertidos em escores fatoriais médios, cuja obtenção ocorreu de acordo com Maria (2008, p.46) “somando-se os valores assinalados pelos respondentes em cada um dos itens que integra cada fator e dividindo-se este valor pelo número de itens do fator (para o Fator 1, a soma será dividida por 14 e para o Fator 2 por 6). Os resultados das médias variam entre 1,0 e 4,0 que é a amplitude da escala de respostas”.

Dessa forma, o Quadro 8 apresenta um mapa com as médias atribuídas a cada item do questionário e também as médias fatoriais correspondentes a cada aspecto investigado, permitindo que se faça a interpretação sugerida pelo autor da EPCEO.

A interpretação deve levar em consideração que quanto maior for o valor obtido,

maior será a percepção quanto ao aspecto de que a organização apresenta comportamentos éticos.

Médias fatoriais iguais ou menores que 2,0 indicam que o empregado não percebe comportamentos éticos, médias iguais ou maiores que 3,0 indicam que o colaborador percebe comportamento éticos, médias entre 2,1 e 2,9 indicam uma dúvida ao respondente quanto à presença de comportamentos éticos. (MARIA, 2008, P.46).

Analisando o Quadro 8, verifica-se que os itens que compõem o Fator Gestão do sistema apresentaram um escore médio geral de 3,03, ou seja, os colaboradores percebem a presença de comportamentos éticos neste fator. Isso significa que os empregados possuem a crença de que a organização possui políticas, regras e normas de gestão claras e honestas.

Analisando os itens do Fator Gestão do sistema de maneira isolada, pode-se perceber que seis questões não apresentaram a média igual ou maior que 3. Percebe-se isso no item 06, que teve a média 2,93, no item 13 com média 2,87, no item 14 – média 2,60, item 16 – média 2,95, item 17 – média 2,78 e no item 20 – com média 2,74), ficaram com médias divergentes das demais questões.

De acordo com as orientações da autora, as médias entre 2,1 e 2,9 indicam uma dúvida do respondente quanto à presença de comportamentos éticos enunciados pelo fator, sendo assim os 6 itens do fator de gestão de sistema se enquadraram nesse aspecto.

FATOR	ITENS DO QUESTIONÁRIO	MÉDIAS POR ITEM	MÉDIAS FATORIAIS
Gestão do sistema	01. Oferece oportunidades para a correção de erros.	3,31	3,03
	06. Trata com igualdade a todos os empregados.	2,93	
	07. Trata seus empregados, na empresa, como possuidores de direitos e deveres.	3,19	
	09. Reconhece, publicamente, dentro e/ou fora da empresa, os trabalhos bem-feitos.	3,39	
	10. Possui políticas que impedem que seus empregados sejam humilhados e/ou discriminados na empresa.	3,13	
	11. Estabelece prazos compatíveis com as tarefas a serem executadas.	3,14	
	12. Possui objetivos que são conhecidos por todos.	3,19	
	13. Possui políticas justas de avaliação de seus empregados.	2,87	
	14. Possui políticas que permitem a participação de todos os envolvidos nas tomadas de decisões.	2,60	
	15. Possui políticas que permitem aos gerentes permanente renovação de seus conhecimentos.	3,09	
	16. Possui políticas que são conhecidas por todos.	2,95	
	17. Possui regras e normas que foram definidas a partir da consulta a todos os envolvidos.	2,78	
	19. Possui políticas que permitem aos empregados contínua revisão de seus conhecimentos.	3,05	
20. Não modifica as regras e normas sem prévia consulta aos envolvidos.	2,74		
Orientação para o cliente	02. Oferece seus produtos a preços competitivos.	3,43	3,38
	03. Oferece seus produtos nos prazos prometidos.	3,11	
	04. Presta informações precisas e objetivas a seus clientes, quando solicitada.	3,41	
	05. Respeita e valoriza seus clientes.	3,56	
	08. Busca assegurar honestidade em suas transações com seus clientes.	3,55	
	18. Responde, de maneira precisa, às demandas de sua clientela.	3,23	

Quadro 8: Distribuição das médias atribuídas a cada item do questionário e das médias fatoriais correspondentes a cada aspecto investigado.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2017).

O segundo fator é o de Orientação para o cliente, que engloba crenças do empregado de que a organização estabelece relações claras e honestas com seus clientes. Neste fator pode-se perceber que os respondentes visualizam comportamentos éticos em todos os itens do fator com médias maiores que três, sendo que o escore médio do fator igual a 3,38.

Dessa forma, encerrou-se a apuração dos resultados e a interpretação da EPCEO, cujo objetivo foi aplicar a escala de percepção de comportamentos éticos e avaliar os resultados, propondo possíveis melhorias para a organização, conforme será feito nas considerações finais.

## 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo apresenta considerações referentes aos resultados obtidos na pesquisa abordada no capítulo anterior. Em outras palavras, apresenta sugestões de melhoria que podem ajudar a desenvolver uma melhor gestão de comportamentos éticos na Brisanet

telecomunicações LTDA.

O objetivo geral deste trabalho foi analisar a percepção de comportamentos éticos organizacionais na empresa Brisanet sob a ótica dos colaboradores, através da utilização da escala EPCEO. Para que o objetivo geral fosse alcançado, foram criados três objetivos específicos. O primeiro foi estudar a importância da ética no âmbito dos negócios, o qual foi abordado, através de revisão de literatura, trazendo vários autores que abordam o tema. O segundo objetivo foi aplicar a Escala de Percepção de Comportamento Éticos Organizacionais (EPCEO) na organização em estudo.

O terceiro objetivo específico foi avaliar os resultados da EPCEO, propondo possíveis melhorias para a organização. Com base na tabulação de dados, avaliou-se a percepção de comportamentos éticos em dois fatores, todos os dois tiveram médias acima de três, pois conforme a EPCEO se a média foi igual ou maior que três, existe a percepção de que a organização possui comportamentos éticos.

No entanto, no Fator 1 (Gestão do sistema), alguns itens isolados não tiveram a média adequada, indicando uma dúvida dos respondentes quanto à presença dos comportamentos éticos nas seguintes questões: Trata com igualdade a todos os empregados; Possui políticas justas de avaliação de seus empregados; Possui políticas que permitem a participação de todos os envolvidos nas tomadas de decisões; Possui políticas que são conhecidas por todos; Possui regras e normas que foram definidas a partir da consulta a todos os envolvidos; Não modifica as regras e normas sem prévia consulta aos envolvidos.

Todos esses itens, em relação aos quais os colaboradores tem dúvidas quanto à presença de comportamentos éticos estão relacionados às políticas organizacionais, sendo necessária a reformulação dessas políticas e em seguida o seu fortalecimento, reforçando a sua cultura e os valores organizacionais, por meio de seminários de socialização e confraternizações.

Dessa maneira, a empresa terá mais uniformidade do comportamento na organização, continuidade das decisões com a participação de todos os envolvidos, com um sistema de comunicação eficiente e eficaz, facilitando as tomadas de decisões. Assim, contribuindo para eliminar as dúvidas dos colaboradores quanto à existência de ética na atuação da empresa.

## REFERÊNCIAS

CAMARGO, M. **Fundamentos de Ética Geral e Profissional**. 6. ed. Petrópolis, RJ, 1999.

CHAUÍ, M. **Convite à Filosofia**. 14. ed. São Paulo, 2012

CHIAVENATO, I. **Administração Nos Novos Tempos**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

LOPES, A.S. **Ética profissional**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARIA, M. **Medidas do Comportamento Organizacional**. 1. ed. São Paulo, 2008.

PASSOS, E. **Ética nas Organizações**. 1. ed. São Paulo, 2013.

QUEIROZ, etall, **Ética e Responsabilidade Nos Negócios**. 2 ed. São Paulo, 2005.

SÁNCHEZ, A.V. **Ética**. 29. ed. Rio de Janeiro, 2007.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Adoecimento 6, 95, 97, 98, 99, 103

Aeropostos 6, 106, 107, 108, 117, 118, 119, 121

Agroindústria açúcar e álcool 255

Ambiente Físico 287, 289, 293, 295

Ambiente Organizacional 6, 37, 58, 60, 64, 66, 364

Análise de custos 239

Aprendizagem Organizacional 6, 73, 74, 75, 79, 80, 81, 82, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 93, 94

### B

Bibliometria 19, 20, 21, 150, 154

### C

Comportamento Organizacional 6, 1, 2, 3, 4, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 35, 57, 80

Compra 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 147, 170, 203, 213, 214, 234, 270, 271, 272, 274, 275, 278, 282, 284, 290, 291, 299, 302, 303, 307, 308, 312, 313, 333, 339, 352, 353, 354, 355, 400, 405

Comunicação 6, 4, 20, 34, 58, 59, 60, 64, 65, 66, 67, 69, 70, 71, 72, 90, 104, 138, 139, 181, 204, 206, 241, 284, 285, 291, 347, 357, 359, 361, 364, 367, 391, 392, 407

Contêiner 122, 126

Corrupção 8, 27, 144, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238

Cultura 6, 2, 4, 6, 18, 22, 25, 26, 34, 42, 61, 65, 66, 73, 74, 75, 76, 79, 80, 81, 82, 83, 85, 86, 87, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 104, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 121, 138, 181, 286, 292, 299, 310, 357, 360, 364, 408

### D

Desempenho 7, 1, 3, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 28, 37, 39, 40, 41, 49, 50, 55, 62, 63, 64, 72, 76, 78, 80, 81, 83, 84, 85, 91, 98, 107, 108, 109, 111, 117, 119, 122, 123, 124, 125, 126, 128, 129, 130, 131, 132, 135, 137, 146, 150, 151, 152, 153, 156, 160, 161, 176, 177, 180, 181, 183, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 197, 198, 204, 212, 234, 268, 269, 273, 275, 315, 323, 325, 326, 360, 361, 364, 366, 393, 402, 404, 407

### E

E-Commerce 165, 167, 168, 175

Eficiência Operacional 122, 124, 126, 127, 128, 129, 188

E-Fulfillment 174, 175

EPGEO 22, 23, 24, 29, 30, 31, 33, 34

Escolaridade 29, 31, 45, 106, 114, 115, 118, 255, 257, 264, 266, 267

Estilo 6, 15, 73, 74, 77, 78, 79, 82, 86, 89, 90, 91, 289, 306, 307, 308

Estratégia 2, 5, 94, 133, 143, 146, 174, 315, 327, 357

Ética 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 34, 35, 105, 292, 304

Experiência de Consumo 287, 289, 291, 301

## **F**

Ferramenta 20, 30, 40, 43, 44, 146, 148, 176, 177, 178, 179, 181, 205, 224, 276, 291, 326, 358, 362, 366, 395, 402, 405

Ferramentas Financeiras 201, 202, 203, 204, 205, 206

Financeiro 7, 30, 125, 134, 143, 183, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 197, 198, 199, 202, 205, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 217, 219, 220, 221, 222, 228, 315, 323, 325, 329, 331, 333, 335, 338, 402

## **G**

Gerenciamento de Custos 202, 203, 206

Gestão Financeira 8, 201, 202, 203, 204, 205, 206

Grupo 1, 3, 4, 8, 10, 11, 12, 13, 15, 18, 25, 29, 75, 77, 78, 79, 84, 95, 96, 101, 107, 108, 111, 128, 129, 130, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 208, 211, 252, 267, 276, 277, 278, 284, 286, 288, 291, 312, 405

## **I**

Indivíduo 1, 7, 8, 10, 16, 18, 25, 26, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 48, 49, 50, 51, 52, 57, 96, 98, 104, 106, 112, 118, 204, 276, 289, 291, 292, 298, 311, 394

Inteligência Emocional 6, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 71, 72

Investimento 8, 27, 151, 191, 203, 205, 206, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 307, 316, 357

## **L**

Liderança 6, 4, 6, 7, 9, 13, 15, 16, 18, 28, 45, 51, 55, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 84, 85, 86, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 109, 121, 186, 255, 363, 364, 367

Logística Integrada 7, 165, 166, 168, 169, 170

## **M**

Marcas Regionais 9, 270, 271, 272, 274, 275, 278, 281, 284, 286

Motivação 4, 15, 26, 37, 38, 41, 56, 58, 61, 62, 66, 74, 78, 101, 103, 108, 139, 310, 364

## **N**

Novo Luxo 287, 288, 289, 292, 294, 295, 296, 297, 298, 299

## **O**

Oportunidades de Melhoria 202, 203

Ovinocultura 239, 241, 242, 245

## **P**

Países 4, 123, 129, 184, 223, 224, 225, 227, 228, 229, 230, 232, 233, 234, 235, 237, 269, 311, 343, 344, 345

Percepção 6, 9, 4, 22, 23, 24, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 40, 42, 82, 86, 95, 97, 99, 103, 111, 112, 114, 115, 187, 224, 228, 235, 270, 271, 272, 274, 275, 277, 278, 281, 286, 287, 306, 307, 311

Perfil 8, 29, 30, 31, 45, 63, 65, 128, 147, 148, 165, 204, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 215, 217, 218, 219, 220, 221, 222

Prazer 41, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 103, 104, 105, 275, 291, 292, 293, 295, 297

Presbíteros 6, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 105

Processos 2, 4, 5, 7, 9, 10, 71, 76, 78, 80, 81, 82, 93, 96, 118, 125, 133, 134, 136, 143, 144, 145, 146, 152, 162, 165, 166, 168, 170, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 203, 206, 239, 271, 274, 333, 339, 344, 349, 354, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 366, 367, 391, 392, 398, 399, 401, 404

Psicodinâmica do Trabalho 6, 95, 96, 98, 103, 104, 105

## **R**

Regulação 40, 41, 47, 48, 54, 95, 98, 99, 102, 103

Remuneração 49, 212, 213, 227, 254, 255, 256, 257, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 267, 303, 304, 310, 364, 366

Risco 3, 79, 106, 107, 111, 114, 117, 118, 119, 137, 139, 156, 168, 185, 186, 188, 190, 192, 208, 209, 210, 211, 212, 214, 217, 218, 220, 221, 225, 323, 335, 344

Rotina 126, 176, 177, 178

## **S**

Sistema 1, 3, 11, 14, 15, 18, 29, 31, 32, 34, 62, 106, 107, 108, 109, 111, 112, 116, 118, 119, 130, 135, 140, 141, 142, 143, 145, 146, 168, 170, 204, 228, 229, 232, 241, 242, 246, 269, 306, 307, 310, 312, 313, 329, 340, 341, 342, 343, 345, 346, 355

Sofrimento 95, 96, 97, 98, 99, 101, 102, 103, 104, 105

Startups 7, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 161, 162, 407

## T

Teoria dos stakeholders 185, 186, 188, 197, 198

Trabalho 6, 8, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 16, 18, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 29, 30, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 64, 67, 68, 69, 71, 76, 79, 83, 84, 85, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 110, 111, 112, 114, 116, 117, 118, 119, 141, 142, 143, 146, 150, 152, 153, 156, 160, 161, 162, 165, 166, 173, 176, 178, 179, 180, 181, 190, 201, 204, 208, 209, 210, 220, 221, 223, 224, 228, 230, 231, 234, 239, 242, 251, 252, 254, 255, 256, 257, 259, 260, 263, 264, 267, 268, 269, 272, 278, 285, 293, 298, 299, 303, 304, 306, 307, 309, 310, 311, 318, 335, 343, 350, 351, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 364, 365, 366, 389, 390, 405

# ADMINISTRAÇÃO:

## CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

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

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 

 **Atena**  
Editora

Ano 2021

# ADMINISTRAÇÃO:

## CIÊNCIA E TECNOLOGIA, ESTRATÉGIA, ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E ESTUDOS ORGANIZACIONAIS 2

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br) 

[contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br) 

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

[www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br) 