

**Atena**  
Editora  
Ano 2021



# **ESTUDOS ORGANIZACIONAIS: SOCIEDADE E MARKETING E CADEIAS PRODUTIVAS**

Clayton Robson Moreira da Silva  
(Organizador)

**Atena**  
Editora  
Ano 2021



# ESTUDOS ORGANIZACIONAIS: SOCIEDADE E MARKETING E CADEIAS PRODUTIVAS

Clayton Robson Moreira da Silva  
(Organizador)

**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 – Istituto Internazionale 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  
Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco  
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. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares – Universidade Federal do Piauí  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Vanessa Ribeiro Simon Cavalcanti – Universidade Católica do Salvador  
Prof. Dr. William Cleber Domingues Silva – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Ciências Agrárias e Multidisciplinar**

Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano  
Prof. Dr. Arinaldo Pereira da Silva – Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará  
Prof. Dr. Antonio Pasqualetto – Pontifícia Universidade Católica de Goiás  
Profª Drª Carla Cristina Bauermann Brasil – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos – Universidade Federal da Grande Dourados  
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 Gírlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Prof. Dr. Jael Soares Batista – Universidade Federal Rural do Semi-Árido  
Prof. Dr. Jayme Augusto Peres – Universidade Estadual do Centro-Oeste  
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 Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí  
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. Fernando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Profª Drª Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco  
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 Federacl 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  
Profª Drª Welma Emidio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco

### **Ciências Exatas e da Terra e Engenharias**

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto  
Profª Drª Ana Grasielle Dionísio Corrêa – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
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. Sidney Gonçalves de Lima – Universidade Federal do Piauí  
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  
Profª Drª Edna Alencar da Silva Rivera – Instituto Federal de São Paulo  
Profª Drª Fernanda Tonelli – Instituto Federal de São Paulo,  
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. Adailson 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  
Profª Ma. Adriana Regina Vettorazzi Schmitt – Instituto Federal de Santa Catarina  
Prof. Dr. Alex Luis dos Santos – Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Me. Alexsandro Teixeira Ribeiro – Centro Universitário Internacional  
Profª Ma. Aline Ferreira Antunes – Universidade Federal de Goiás  
Profª Drª Amanda Vasconcelos Guimarães – Universidade Federal de Lavras  
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. Carlos Augusto Zilli – Instituto Federal de Santa Catarina  
Prof. Me. Christopher Smith Bignardi Neves – Universidade Federal do Paraná  
Profª Drª 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. Edson Ribeiro de Britto de Almeida Junior – Universidade Estadual de Maringá  
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  
Prof. Me. Francisco Sérgio Lopes Vasconcelos Filho – Universidade Federal do Cariri  
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. Lilian de Souza – Faculdade de Tecnologia de Itu  
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  
Prof. Me. Luiz Renato da Silva Rocha – Faculdade de Música do Espírito Santo  
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. Dr. Pedro Henrique Abreu Moura – Empresa de Pesquisa Agropecuária de Minas Gerais  
Prof. Me. Pedro Panhoca da Silva – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Profª Drª Poliana Arruda Fajardo – Universidade Federal de São Carlos  
Prof. Me. Rafael Cunha Ferro – Universidade Anhembi Morumbi  
Prof. Me. Ricardo Sérgio da Silva – Universidade Federal de Pernambuco  
Prof. Me. Renan Monteiro do Nascimento – Universidade de Brasília  
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

## Estudos organizacionais: sociedade e marketing e cadeias produtivas

**Bibliotecária:** Janaina Ramos  
**Diagramação:** Maria Alice Pinheiro  
**Correção:** Vanessa Mottin de Oliveira Batista  
**Edição de Arte:** Luiza Alves Batista  
**Revisão:** Os Autores  
**Organizador:** Clayton Robson Moreira da Silva

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

E82 Estudos organizacionais: sociedade e marketing e cadeias produtivas / 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 978-65-5983-039-8  
DOI 10.22533/at.ed.398210405

1. Marketing. 2. Sociedade. I. Silva, Clayton Robson Moreira da (Organizador). II. Título.

CDD 658.8

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 “Estudos Organizacionais: Sociedade e Marketing e Cadeias Produtivas” é uma obra publicada pela Atena Editora e reúne um conjunto de vinte e dois capítulos que abordam diferentes temas no âmbito dos estudos organizacionais.

O debate acadêmico sobre sociedade e marketing, cadeias produtivas e demais fenômenos organizacionais contribui para o avanço e consolidação da ciência da administração, ampliando o conhecimento científico nessa área. Do ponto de vista gerencial, esse debate pode servir de arcabouço para o delineamento de estratégias de gestão e para o processo de tomada de decisões, além de proporcionar aos diversos *stakeholders* uma ampla visão sobre a dinâmica organizacional.

Nesse contexto, este livro emerge como uma fonte de pesquisa robusta e diversificada, que explora os fenômenos organizacionais em sua complexidade por meio de uma coletânea de estudos desenvolvidos em diversos contextos de pesquisa. 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 dos estudos organizacionais. 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

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
ENTRE O PODER E O VESTIR: A RELAÇÃO ENTRE EMPODERAMENTO E CONSUMO DE <i>SLOW FASHION</i>	
Érica Maria Calíope Sobreira	
Clayton Robson Moreira da Silva	
Cláudia Buhamra Abreu Romero	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3982104051</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>16</b>
A METÁFORA CONTEXTUAL VISUAL COMO RECURSO SEMIÓTICO DA MARCA NA PROJEÇÃO DE VALORES	
Carmina Silvestre	
Gorete Marques	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3982104052</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>30</b>
INSPIRE: METODOLOGIA PARA GESTÃO DE MARCAS A PARTIR DO SEU DNA CORPORATIVO	
Gustavo Hansel	
Jaime Andres Gomez Quezada	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3982104053</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>44</b>
A INVISIBILIDADE DO NEGRO (A) NA MÍDIA E PROPAGANDA BRASILEIRA	
Salvador de Souza Freitas	
Valéria de Fátima Ribeiro Gomes	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3982104054</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>56</b>
A IMPORTÂNCIA DO MARKETING PARA UM CONTADOR	
Livia Monteiro de Rezende	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3982104055</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>74</b>
CONSIDERAÇÕES DE MARKETING E FINANÇAS SOBRE O CICLO DE VIDA DO PRODUTO (CVP)	
Edmir Kuazaqui	
Luis Antonio Volpato	
José Palandi Júnior	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3982104056</b>	
<b>CAPÍTULO 7</b> .....	<b>86</b>
ESTRATÉGIAS DE GESTÃO DE PESSOAS NA DISSEMINAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA INOVAÇÃO NAS EMPRESAS DE BASE TECNOLÓGICA - EBTs	
Antonio Geraldo Ferreira da Silva Filho	

Alba Zucco

**DOI 10.22533/at.ed.3982104057**

**CAPÍTULO 8..... 102**

LIDERANÇA DO GESTOR NO MONITORAMENTO DO FATURAMENTO NOS SETORES DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE: PROPOSTA DE UM ROTEIRO PARA AUXILIAR O GESTOR

Chennyfer Dobbins Abi Rached

Denise Mathias

**DOI 10.22533/at.ed.3982104058**

**CAPÍTULO 9..... 115**

O RETORNO DO INVESTIMENTO NA GESTÃO DO CONHECIMENTO COM FOCO NO CAPITAL HUMANO

Marta Silva Neves

Mônica Pagno da Silva da Rosa

Patrícia de Sá Freire

**DOI 10.22533/at.ed.3982104059**

**CAPÍTULO 10..... 128**

CAPITAL DE GIRO E DESEMPENHO FINANCEIRO: ESTUDO DE CASO EM UM TERMINAL PORTUÁRIO PRIVADO

Rodrigo Munhoz dos Santos

Fernando Rafael Cunha

**DOI 10.22533/at.ed.39821040510**

**CAPÍTULO 11..... 149**

PERFIL DA EMPREENDEDORA DE PEQUENOS NEGÓCIOS: UM OLHAR A PARTIR DA REALIDADE DA CIDADE DE FEIRA DE SANTANA (BA)

Yasmin Portugal Makhoul

Jader Cristino de Souza-Silva

Neylla Carolina Pamponet de Almeida

**DOI 10.22533/at.ed.39821040511**

**CAPÍTULO 12..... 176**

PROGRAMA BOM NEGÓCIO PARANÁ: A CONTRIBUIÇÃO DO NÚCLEO DA UNIOESTE MARECHAL CÂNDIDO RONDON PARA CAPACITAÇÃO DE EMPREENDEDORES

José Angelo Nicacio

Liliane Dalbello

**DOI 10.22533/at.ed.39821040512**

**CAPÍTULO 13..... 186**

AVALIAÇÃO EXTERNA E DESENVOLVIMENTO DA APRENDIZAGEM – EXPERIÊNCIA DE INTERVENÇÃO DE 2013 A 2019, EM UMA ESCOLA DA REDE ESTADUAL DE PERNAMBUCO

Adna Maria Rodrigues

Maria Auxiliadora de Araújo Santana

**DOI 10.22533/at.ed.39821040513**

<b>CAPÍTULO 14.....</b>	<b>198</b>
DE ENGENHEIRO A PROFESSOR DE ENGENHARIA: DAS HABILIDADES PROFISSIONAIS AO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EM ENSINO PARA A APRENDIZAGEM	
Lucília Panisset Travassos Francisco Antônio Pereira Fialho Christianne Coelho de Souza Reinish Coelho	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040514</b>	
<b>CAPÍTULO 15.....</b>	<b>210</b>
BUROCRACIA E QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS: UM ESTUDO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA	
Ulisses Medeiros Barbosa Leite Joaquim Monteiro Reis Pacheco Elton Gonçalves Veras Italo Simplicio de Freitas Paiva	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040515</b>	
<b>CAPÍTULO 16.....</b>	<b>225</b>
DESIGUALDADE SOCIOECONÔMICA E INCLUSÃO EDUCACIONAL: UMA ANÁLISE À LUZ DOS PARADIGMAS BUROCRÁTICOS	
Lara Farah e Lucciola Bruno Domenegueti Barreira	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040516</b>	
<b>CAPÍTULO 17.....</b>	<b>240</b>
EFICIÊNCIA NO PREGÃO ELETRÔNICO: UM ESTUDO SOB A PERSPECTIVA DA CELERIDADE	
Milton Proença Junior Sibéli de Fátima Ferraz Simão Proença Rogério Allon Duenhas	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040517</b>	
<b>CAPÍTULO 18.....</b>	<b>253</b>
PANORAMA GERAL DA REPRESENTATIVIDADE DOS BENEFÍCIOS PREVIDENCIÁRIOS NA ECONOMIA DOS MUNICÍPIOS MINEIROS	
Elaine Aparecida Teixeira Letícia Pereira de Souza	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040518</b>	
<b>CAPÍTULO 19.....</b>	<b>265</b>
O MODELO <i>RES QUALITAS</i> DE SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO NA JUSTIÇA ELEITORAL QUE INCORPORA A GESTÃO DA QUALIDADE, A GESTÃO POR COMPETÊNCIAS E A GESTÃO DO CONHECIMENTO: ESTUDO DE CASO	
Luciano Gonzaga Vanderley	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040519</b>	



<b>CAPÍTULO 20.....</b>	<b>280</b>
<b>O CAMPO DE ESTUDO SOBRE CLUSTERS NO BRASIL</b>	
Matheus de Mello Barcellos	
Paulo Cassanego Junior	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040520</b>	
<b>CAPÍTULO 21.....</b>	<b>293</b>
<b>AS ESTATÍSTICAS DO DEPARTAMENTO DE ECONOMIA RURAL E SUA RELEVÂNCIA PARA A AGRICULTURA FAMILIAR</b>	
Hillary Mariane Lapas Fujihara	
Karine Daniele Byhain de Souza	
Ronaldo José Seramim	
Elza Hofer	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040521</b>	
<b>CAPÍTULO 22.....</b>	<b>309</b>
<b>A INFLUÊNCIA DO FUNCIONAMENTO E DA COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS DA CENTRAL DE ABASTECIMENTO DO PARÁ</b>	
Victor Cesar da Silva Oliveira	
Lucas Viana Vieira da Silva	
Luana Vanessa da Silva Chaves	
Milena Carvalho dos Santos	
André Luis Sousa da Costa	
Lucas Henrique da Silva e Silva	
Jessica Sueli Pereira da Silva	
João Lucas Sauma Alvares	
Patricia Ferreira Muribeca	
Leticia Maria Viana Negrão	
Murilo Santos de Souza	
<b>DOI 10.22533/at.ed.39821040522</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR.....</b>	<b>318</b>
<b>ÍNDICE REMISSIVO.....</b>	<b>319</b>

## BUROCRACIA E QUALIDADE EM SERVIÇOS PÚBLICOS: UM ESTUDO EM UMA UNIVERSIDADE PÚBLICA

*Data de aceite: 28/04/2021*

*Data de submissão: 04/02/2021*

### **Ulisses Medeiros Barbosa Leite**

Universidade Federal da Paraíba  
João Pessoa – Paraíba  
<http://lattes.cnpq.br/4368556215937079>

### **Joaquim Monteiro Reis Pacheco**

Universidade Federal da Paraíba  
João Pessoa – Paraíba  
<http://lattes.cnpq.br/8646890140610663>

### **Elton Gonçalves Veras**

Universidade Federal da Paraíba  
João Pessoa – Paraíba  
<http://lattes.cnpq.br/9280731643569216>

### **Italo Simplicio de Freitas Paiva**

Universidade Federal da Paraíba  
João Pessoa – Paraíba  
<http://lattes.cnpq.br/4034003289528611>

**RESUMO:** O presente estudo propôs uma análise da percepção de servidores públicos federais a respeito dos impactos da burocracia na qualidade dos seus serviços desempenhados. Foram entrevistados 101 servidores públicos técnico-administrativos de uma Universidade Pública Paraibana, por meio de um questionário que consiste em uma adaptação da escala SERVQUAL. Foi identificado que 13 das 20 afirmativas apresentaram valores próximos de 5, representados pela diferença entre 5 e a média dos escores obtidos (distância menor

que 1), indicando uma boa influência da burocracia na qualidade dos serviços prestados, e 7 apresentaram distância maior que 1, o que foi considerado como uma influência menos favorável. Os resultados mostram que, em linhas gerais, os servidores desta Universidade Pública percebem uma boa influência da burocracia na qualidade dos serviços desempenhados, sendo os aspectos relacionados a tangibilidade e autonomia os que se revelam como menos favoráveis para o desempenho ótimo da função.

**PALAVRAS - CHAVE:** Burocracia; Disfunções burocráticas; Perfil do servidor público; Modernização do serviço público; Qualidade em Serviços.

### **BUREAUCRACY AND QUALITY IN PUBLIC SERVICES: A STUDY AT A PUBLIC UNIVERSITY**

**ABSTRACT:** The present study proposed an analysis of the federal public servants' perception regarding the impacts of bureaucracy on the quality of their performed services. 101 technical-administratives public servants from a Public University in Paraíba were interviewed through a questionnaire that consists of an adaptation of the SERVQUAL scale. It was identified that 13 of the 20 alternatives presented values near 5, represented by the difference between 5 and the obtained scores' average (distance below 1), indicating a positive influence of bureaucracy into the quality of the performed services, and 7 presented distance above 1, which was considered as a less favourable influence. The results show that, in general, the public servants of this Public University perceived a positive

influence of bureaucracy into the quality of their performed services, with the aspects related to tangibility and autonomy the ones that revealed themselves as the less favourable for the optimal function performance.

**KEYWORDS:** Bureaucracy; Bureaucratic Dysfunctions; Public Server Profile; Modernization of the Public Service; Quality in Services.

## 1 | INTRODUÇÃO

Os usuários de serviços públicos esperam, naturalmente, um atendimento de acordo com o padrão ao qual consideram como satisfatórios. Johnston e Clark (2011) comentam que a qualidade do serviço é percebida com o significado de satisfação. Infelizmente, no cotidiano brasileiro não são raras as notícias e relatos de consequências negativas decorrentes de negligências de servidores públicos, efetivos ou não, nas diversas áreas de atuação. Essas ocorrências estão inclusas nos fatores que levaram o termo Burocracia a uma associação com suas disfunções, como ineficiência e ineficácia em múltiplos aspectos, e as organizações modernas, com suas novas propostas de gestão, passaram a ser descritas como rupturas a tal cenário (VASCONCELOS, 2004).

No âmbito da Administração Pública brasileira, diversas iniciativas foram empreendidas por múltiplos agentes ao longo do tempo para mudar o cenário do serviço público no país, saindo da característica de clientelismo e ou patriarcalismo para o recrutamento de indivíduos com base em competências e méritos (SOUZA, 2017). Ao servidor público foi atribuída a missão de contribuir para a melhoria do serviço público em relação a eficiência e eficácia, diante de desafios de múltiplos aspectos, apresentando resultados à instituição na qual está presente, como também serviços considerados satisfatórios para cidadãos que apresentam níveis de exigências crescentes (MAIA ET AL., 2012).

Diante do cenário exposto, o objetivo deste trabalho é analisar a percepção dos servidores públicos de nível técnico-administrativo de uma Universidade Pública localizada no estado da Paraíba em relação aos impactos que a burocracia exerce na qualidade de seus serviços prestados. Este trabalho está estruturado com uma fundamentação teórica abordando sobre a burocracia, as disfunções burocráticas, o perfil do servidor, a qualidade em serviços e pesquisas recentes relacionadas aos temas. Seguidamente, são comentadas a metodologia e a análise dos resultados, bem como as demais considerações finais a respeito dos achados, limitações e recomendações de pesquisas futuras.

## 2 | BUROCRACIA: CARACTERÍSTICAS E DIMENSÕES

Max Weber propôs a burocracia como um tipo ideal de organização que apresenta um quadro de funcionários devidamente organizados em uma estrutura hierárquica e submetidos às normas, como também uma autoridade legal (OLIVEIRA, 1970). Para

Ferreira (1996), o modelo de Administração Pública burocrática foi proposto como forma de combater os excessos do patrimonialismo, em um contexto no qual interesses públicos e privados eram confundidos. Faria e Meneghetti (2011) comentam que Weber propôs uma regência de jurisdições fixas e oficiais em organizações burocráticas, e relações de autoridade delimitadas por normas estabelecidas.

No modelo burocrático de organização proposto por Weber (1978), a efetividade da gerência exige que as normas legais sejam estabelecidas por meio de acordos ou imposições, e que o Direito seja compreendido como um sistema integrado de normas abstratas e administráveis. Os cargos devem ser ocupados por pessoas que representam algum tipo de autoridade, e aqueles que obedecem à autoridade o fazem como membros de uma associação, obedecendo a uma lei estabelecida e à ordem impessoal, e não ao indivíduo em si que ocupa o cargo (WEBER, 1978).

Para Weber (1978), o emprego de um quadro administrativo burocrático resultaria no tipo mais puro de exercício de autoridade legal, consistente em um âmbito de competência estabelecida. Esse quadro, no estado ideal, deve ser formado por funcionários nomeados, atuantes seguindo os critérios de liberdade individual, obediência a respeito de suas obrigações oficiais, organização hierárquica, atribuição de competências, livre relação contratual e qualificação técnica. Deve haver liberdade para o empregado se desligar da função segundo a sua vontade. Além disso, a remuneração deve ser paga por meio de salários fixos em dinheiro, delimitados por meio de uma escala hierárquica. O cargo é considerado como ocupação única ou principal do funcionário, e deve estabelecer as bases da carreira. O controle e disciplina na execução do cargo devem ser sólidos e sistemáticos (Weber, 1978).

Weber (1978) diz que o modelo burocrático seria, a certo ponto, aplicável com facilidade a diversos âmbitos organizacionais, com ou sem fins lucrativos, de corporações a hospitais e instituições religiosas. A burocracia mais pura, segundo o autor, seria o tipo monocrático de burocracia, que permitiria, em uma perspectiva puramente técnica, atingir o melhor nível de eficiência. Consequentemente, seria o meio mais conhecido e racional de exercer dominância sobre os homens, visto que, para o autor, seria imbatível em relação a confiança, estabilidade, precisão e rigor disciplinar.

Para Richard Hall (1978), o conceito de burocracia seria mais válido empiricamente quando abordado como uma série de dimensões em um contínuo, e não como um rígido modelo ideal, opinião também compartilhada por Stanley Udy (1978). Hall (1978) afirma que o termo burocracia passou a ser utilizado de uma forma sem que houvesse uma devida comprovação de que a organização apresentasse características burocráticas sólidas, o que consequentemente o levou a afirmar, com base em Alan Gouldner, que o modelo passou a ser considerado como acabado, não ocorrendo verificações de seus pressupostos como hipóteses em levantamentos empíricos.

No estudo de Hall (1978) em organizações, foram consideradas seis principais

dimensões burocráticas, considerando a frequência de citação e importância teórica: divisão especializada do trabalho, hierarquia definida, sistema de normas, sistema de procedimentos, impessoalidade das relações e fatores técnicos para seleção e promoção. O autor constatou que essas dimensões, nas organizações estudadas, existiam de forma independente, como contínuos. Além disso, verificou-se variação no grau de burocratização em relação a diferentes tipos de atividade organizacional, expressos em valores relacionados às dimensões estudadas.

De acordo com Hall (1978), os achados do seu estudo tornaram possíveis análise mais detalhas dos problemas de burocracia ao compreender a natureza ou contexto de cada organização. Também permitem a elaboração de um desenho organizacional mais adequado, em relação à racionalidade, para cada objetivo específico. Dessa forma, configurações particulares da burocracia poderiam ser mais eficientes dentro de contextos específicos do que o modelo exato ou puro proposto por Weber.

### **3 | QUALIDADE EM SERVIÇOS**

A burocracia, naturalmente por não constituir um modelo perfeito, pode promover ocorrências desfavoráveis, relacionadas ao que são chamadas de disfunções (CAILLIER, 2016; COELHO, 2008). Almeida (2013) afirma que apego demorado a normas, formalização e registros excessivos, resistência a modificações, carência de inovação, relacionamentos não humanizados e dificuldade no atendimento ao público são características consideradas como disfunções da burocracia.

Uchimura e Bosi (2002) comentam que a iniciativa de avaliação de programas públicos surgiu em âmbito global após a Segunda Guerra Mundial, em consequência da demanda por uma aplicação de recursos públicos de maneira efetiva. As autoras comentam também que foram desenvolvidos diversos métodos que viabilizaram a análise dos custos e benefícios dos programas.

Em termos de qualidade no serviço público, Mozzicafreddo (2017) diz que, para servir ao público, é preciso dispor de uma organização administrativa que esteja preparada para servir às diferentes necessidades dos usuários, bem como considerar o tempo de espera e dos processos, além de profissionalismo no tratamento do usuário e aptidão para lidar com o problema buscando a solução. No processo de prestação de um serviço ocorre interação em tempo real entre o fornecedor/servidor e o cliente/usuário, envolvendo elementos comportamentais e psicológicos como atitude, confiança, proatividade, demonstração de interesse e cooperação (SPILLER, 2015). Outras características de serviços citadas pelo autor são: predominância de intangibilidade, maior dificuldade de padronização nos resultados e estabelecimento de custos, bem como maior probabilidade de serem copiados e desempenhados por outros indivíduos.

Considerando a complexidade dos serviços, entende-se que a qualidade destes



também compartilha dessa característica. De forma a tornar viável o gerenciamento dos resultados, se faz necessário compreender o que os consumidores esperam e como realizam suas avaliações (HOFFMAN ET AL., 2009). Segundo Soares e Sousa (2015), um elemento chave para avaliar a qualidade do serviço é a percepção a respeito dos serviços oferecidos, considerando que envolvem vários aspectos relativos a experiências dos indivíduos relacionados a um determinado serviço prestado.

Tironi et al. (1991) argumentam que a busca pelo que se entende como qualidade total tem como resultado o aumento da produtividade, relacionada ao que a organização oferece como produto ou serviço, como também ao seu desempenho global. Para os autores, os benefícios alcançados por instituições privadas são refletidos na apresentação de melhor desempenho tecnológico, lucratividade, elevação no posicionamento de mercado e melhoria da satisfação dos consumidores e nas relações de trabalho. Resultados análogos, segundo os autores, podem ser alcançados por instituições governamentais.

Portanto, partindo do princípio de que o perfil do servidor tem mudado desde o início dos anos 2000, e que um servidor bem qualificado, capacitado e motivado é capaz de auxiliar na elaboração das políticas públicas, esse artigo busca entender como os servidores percebem a qualidade do serviço prestado por eles, considerando que, por atuarem junto ao público, eles interagem e conhecem mais as necessidades dos usuários (HOFFMAN ET AL., 2009), de maneira que conhecer essa percepção pode fornecer informações importantes para auxiliar na elaboração de políticas e processos mais eficazes para a população.

No presente artigo, propõe-se a abordagem da percepção dos próprios servidores a respeito da influência da burocracia na qualidade dos serviços que prestam. Considera-se que as informações geradas pelas perspectivas dos agentes atuantes podem estimular a promoção de melhorias no contexto da estrutura em que desempenham as suas atividades, de acordo com os critérios de avaliação considerados, resultando conseqüentemente em maior produtividade e menor desgaste.

É ressaltado também que esta pesquisa pode promover contribuição ao conhecimento relacionado a avaliação de estruturas burocráticas e pesquisas sobre qualidade de serviços no âmbito da Administração Pública. Souza (2017, p. 36) argumenta que “na ausência de estudos que avaliem a qualidade da burocracia brasileira, o aumento do número de servidores com curso superior pode ser usado como proxy da sua crescente profissionalização e qualificação”. Dessa forma, entende-se que o estudo proporciona uma base para reflexões e construção de posterior conhecimento sobre a situação da qualidade relacionada à burocracia no serviço público brasileiro.

## 4 | METODOLOGIA

Este artigo se trata de uma pesquisa de caráter descritivo, de orientação positivista, que visa identificar como os servidores técnico-administrativos de uma Universidade Federal localizada no estado da Paraíba percebem a influência da burocracia na qualidade dos serviços que desempenham, propondo uma análise dos dados coletados por meio de um questionário. A pesquisa descritiva visa a “descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou ainda fazer relação entre variáveis” (GIL, 2008, p. 28), “através da coleta de dados sobre os diversos aspectos, dimensões ou componentes do fenômeno pesquisado” (SAMPIERI; COLLADO; LUCIO, 2006, p.101).

O questionário elaborado tem como base a escala SERVQUAL, que avalia a qualidade de um serviço prestado ao longo de cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, com quatro perguntas para cada dimensão seguindo a ordem apresentada acima, totalizando 20 afirmativas. Além disso, constam perguntas a respeito de um breve perfil do servidor (gênero, faixa etária e escolaridade).

Para a mensuração das dimensões da qualidade foi utilizada uma escala Likert de cinco pontos, com o valor um (1) indicando “Discordo Totalmente” com a afirmativa realizada, e o valor cinco (5) indicando “Concordo Totalmente”. A escolha da Escala Likert de 5 pontos deu-se segundo Dalmoro e Vieira (2014), que afirmam que a escala de 5 pontos possui maior velocidade de aplicação e maior capacidade de entendimento que a escala de 7 pontos, além de ter a mesma precisão média, e possui também maior confiabilidade que a escala de 3 pontos.

Para a elaboração das afirmativas referentes às dimensões da qualidade, com base em Hall (1978), foram realizadas adaptações para o serviço público de afirmativas que diversos autores, como Hoffman et al. (2009) e Stefano (2010), recomendam para a medição das dimensões. Também foram utilizadas as normas legais, como a própria Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988), a Lei 8112/90 (BRASIL, 1990), o Decreto 5707/06 (BRASIL, 2006), e o Guia de satisfação do programa GESPÚBLICA (BRASIL, 2013) para auxiliar na elaboração das afirmativas.

Os questionários foram aplicados a 101 servidores técnico-administrativos da Universidade Pública em questão ao longo dos três turnos de funcionamento (manhã, tarde e noite). A escala SERVQUAL procura avaliar a distância, o *gap* entre as expectativas e as percepções em relação à dimensão de qualidade em serviços avaliada. Como buscou avaliar apenas a percepção do servidor, este artigo utilizou a sugestão de Hoffman et al. (2009) para comparar a pontuação obtida com o valor máximo da escala (média = 5), de maneira a reduzir a extensão do questionário.

## 5 I ANÁLISE DOS RESULTADOS

Ao longo dos anos, a administração pública brasileira passou por diversas reformas, principalmente a partir do século XX, com o estado começando a se tornar mais burocrático, eliminando o caráter paternalista e profissionalizando o serviço público (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017). Mesmo com as reformas realizadas, a burocracia federal brasileira apresenta as principais características do tipo burocrático weberiano (SOUZA, 2017), servindo de ponto de partida para investigar a percepção do servidor público desta Universidade sobre a influência da burocracia na qualidade do serviço por ele desempenhado.

Foi percebido que as afirmativas presentes no questionário se relacionavam com as dimensões burocráticas delineadas por Hall (1978), baseadas em Max Weber, com exceção das quatro primeiras, relacionadas a aspectos tangíveis. O quadro a seguir mostra as estatísticas descritivas para a primeira etapa do questionário.

Afirmativa	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão	Distância	Dimensões Burocráticas
1	3,4257	4	4	1,1432	-1,5743	Tangibilidade*
2	3,4752	4	4	1,1966	-1,5248	Tangibilidade*
3	3,7030	4	4	1,2534	-1,2970	Tangibilidade*
4	4,5941	5	5	0,7769	-0,4059	Tangibilidade*
5	4,5545	5	5	0,8182	-0,4455	Competência Técnica
6	4,1485	4	4	1,0039	-0,8515	Competência Técnica
7	4,5248	5	5	0,9121	-0,4752	Divisão de trabalho
8	3,7822	4	4	1,0918	-1,2178	Normas/ Procedimentos
9	4,4158	5	5	0,9409	-0,5842	Normas/ Procedimentos
10	4,2871	4	5	0,9202	-0,7129	Normas/ Procedimentos
11	4,7921	5	5	0,6974	-0,2079	Normas/ Procedimentos
12	3,7500	4	4	1,2503	-1,2500	Procedimentos
13	4,4851	5	5	0,8199	-0,5149	Impessoalidade
14	4,2376	5	5	0,9914	-0,7624	Normas/ Procedimentos
15	4,2475	4	5	0,9634	-0,7525	Competência Técnica
16	3,3960	4	4	1,0400	-1,6040	Hierarquia de Autoridade
17	3,8317	4	4	1,2006	-1,1683	Divisão de trabalho

<b>18</b>	4,2277	4	5	0,9786	-0,7723	Impessoalidade
<b>19</b>	4,3564	5	5	1,1540	-0,6436	Normas
<b>20</b>	4,5842	5	5	0,7651	-0,4158	Impessoalidade

\* Tangibilidade não consta entre as dimensões propostas por Hall (1978)

#### Quadro 1 – Estatísticas Descritivas

Das 20 afirmativas, 13 apresentaram o valor da distância (= 5 – 1) menor que 1, o que pode ser considerado como uma boa influência da burocracia na atividade da instituição. As outras 7 afirmativas obtiveram valor acima de 1, indicando uma influência da burocracia menos favorável, porém ainda revelando uma percepção de caráter positivo.

As quatro primeiras alternativas referem-se à dimensão de tangibilidade. Essa dimensão trata dos componentes tangíveis da instituição, como instalações, equipamentos e aparência do pessoal (HOFFMAN ET AL., 2009). Apesar de não ter sido encontrada uma relação das afirmativas dessa dimensão com as dimensões elaboradas por Hall (1978), e nem nas características da estrutura burocrática propostas por Weber (MOTTA; VASCONCELOS, 2009), considera-se que era esperado que fosse apresentado um menor valor de distância, indicando boas condições de equipamentos e estrutura para o desempenho do serviço.

As duas primeiras afirmativas sobre tangibilidade apresentaram o segundo e o terceiro maior valor de distância entre todas as 20 afirmativas. Considera-se que os servidores apontam para a necessidade de iniciativas que melhorem a qualidade dos equipamentos utilizados e das instalações. Apenas a afirmativa 4, que trata da postura profissional, obteve valor de distância menor que 1, o que mostra que os servidores se percebem com uma boa postura condizente ao devido exercício das atividades profissionais.

As afirmativas 5 a 8 estão relacionadas com a dimensão da confiabilidade, que mede a consistência e a confiança com que a organização presta o seu serviço (HOFFMAN ET AL., 2009). É destacado que a afirmativa 8 foi a única da dimensão que apresentou o valor da distância acima de 1. Essa afirmativa trata do registro das atividades realizadas dentro do setor, e na figura 1 a seguir é demonstrada a distribuição das respostas.

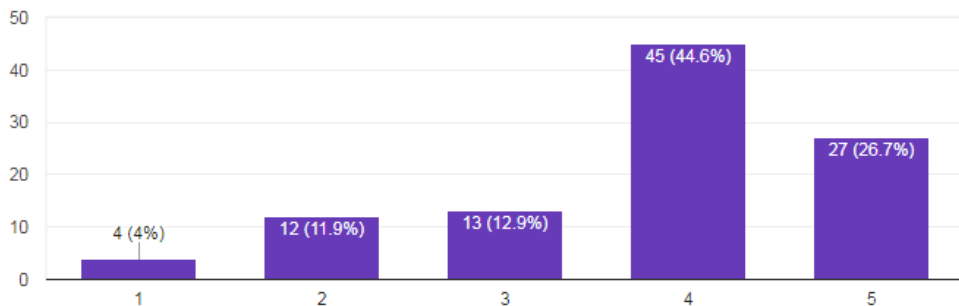


Figura 1: “O registro das atividades é feito de forma adequada e segura”

Fonte: Dados coletados.

Com base no exposto na figura 1, percebe-se que aproximadamente 30% dos respondentes indicaram de indiferença ou algum grau de discordância, o que contraria Weber (1978), que diz que atos administrativos, normas e decretos devem ser registrados, até mesmo nos casos em que as discussões e as deliberações são feitas por via oral. Ainda assim, a maioria (> 70%) dos respondentes demonstrou algum grau de concordância, indicando que esse registro contribui para a qualidade do serviço.

A dimensão seguinte, correspondendo às assertivas 9 a 12 é a da presteza, que procura medir a capacidade da organização de prestar o serviço prontamente (GRÖNROOS, 2009). Apenas a afirmativa 12 obteve uma distância maior que 1. Essa afirmativa trata do acesso às informações necessárias para o desempenho das atividades, e obteve 29% dos respondentes afirmando indiferença ou discordância em relação à afirmativa, conforme a figura a seguir.

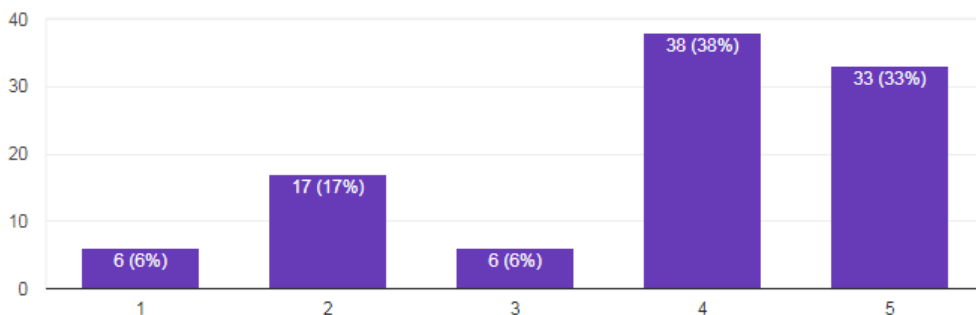


Figura 2: “Tenho fácil acesso às informações necessárias para o desempenho de minhas atividades”

Fonte: Dados coletados



Essa afirmativa relaciona-se com a dimensão de procedimentos elaborada por Hall (1978), e a parcela de 29% dos respondentes demonstrando de indiferença a algum nível de discordância informa que há um quantitativo considerável que se queixa do acesso a informações. Considera-se que ações para verificar os motivos dessa dificuldade atestada podem promover uma melhoria do desempenho do serviço prestado.

Entretanto, a afirmativa 11, que trata da prestação das informações requeridas pelo público, excetuando-se as protegidas por sigilo, relaciona-se ao que consta na lei 8112/90 a respeito do dever do servidor de prestar informações. Essa afirmativa foi a que obteve a menor diferença, com 89% dos respondentes concordando totalmente com ela, conforme a figura 3.

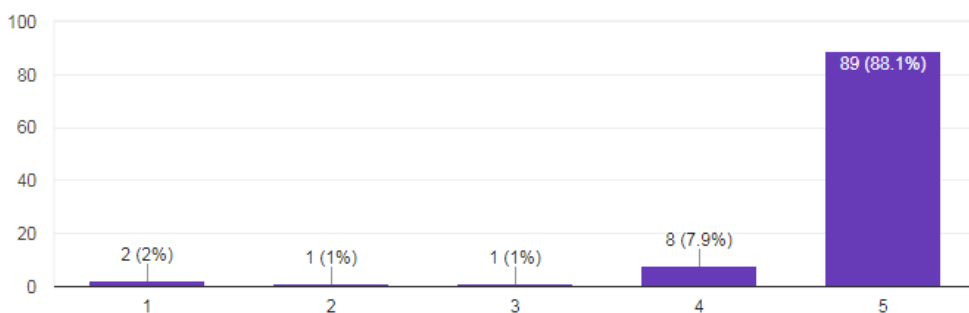


Figura 3: “Presto as informações requeridas pelo público geral, excetuando as protegidas por sigilo”

Fonte: Dados coletados

É ressaltado que, mesmo com uma parte dos respondentes indicando que o acesso às informações não é fácil para o desempenho das atividades (figura 2), ainda assim a ampla maioria demonstra concordância em relação à prestação das informações requeridas.

As dimensões de 13 a 16 tratam da segurança demonstrada pela organização a respeito da prestação de serviços da maneira mais profissional possível (HOFFMAN ET AL., 2009). Nessa dimensão, apenas a afirmativa 16, que fala sobre a autonomia do servidor para a resolução de problemas, apresentou uma diferença acima de 1, como também a diferença de maior valor entre as 20 afirmativas que compõem o questionário. A distribuição dos escores apresenta-se na figura a seguir:

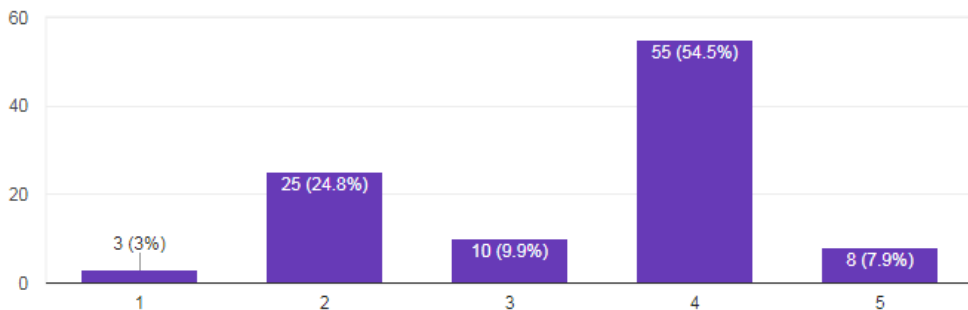


Figura 4: “Tenho autonomia para resolver problemas sem recorrer ao meu superior ou a outro funcionário do setor”

Fonte: Dados coletados

Cerca 28% dos respondentes discordaram da afirmativa. Considera-se que, de acordo com as percepções identificadas pelos servidores, revisões processuais que venham a promover uma maior autonomia para os mesmos podem contribuir para a fluidez dos processos administrativos e na qualidade do serviço desempenhado.

As últimas 4 afirmativas (17 a 20) estão relacionadas à dimensão empatia, que trata da capacidade da organização de se colocar no lugar dos clientes (HOFFMAN ET AL., 2009), mas que para a Administração Pública pode se relacionar ao tratar ao cidadão com urbanidade e presteza no atendimento, apresentando conduta compatível com a moralidade administrativa (BRASIL, 1990).

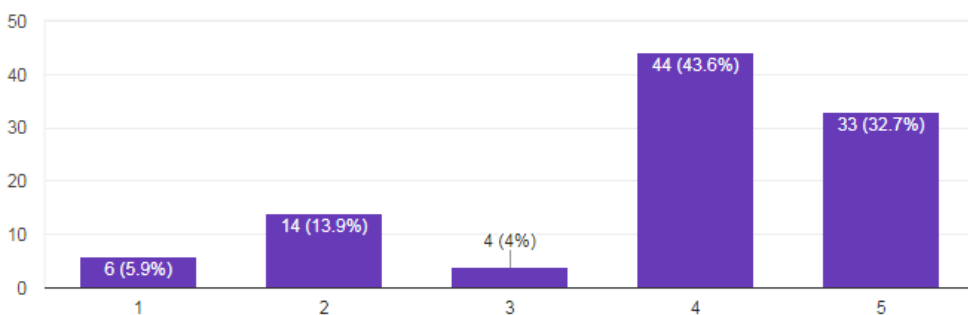


Figura 5: “Consigo prestar um atendimento individualizado (sem distrações ou sem dividir o atendimento com terceiros ou com outras tarefas) aos clientes internos e externos da instituição”

Fonte: Dados da Pesquisa

Conforme a figura 5, quase 24% de respondentes demonstraram não concordar com a afirmativa de prestar um atendimento individualizado, o que pode indicar um desenho

inadequado das funções do servidor, fazendo com que ele precise acumular diversas funções ou dispendar tempo com problemas e processos complexos, que podem vir a atrapalhar a sua atividade junto ao cliente interno e/ou externo.

Sobre um breve perfil do servidor, com gênero, grau de escolaridade e faixa etária. A pesquisa informa que cerca de 55% dos servidores são mulheres, indicando uma boa participação do público feminino na Instituição. Comparando com os dados fornecidos pelo Informativo de Pessoal elaborado pela Fundação Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, que visa dar transparência à Administração Pública Federal (ENAP, 2018), percebe-se que a situação da amostra coletada na Universidade é inversa à situação nacional, que apresenta cerca 55% de homens na composição do quadro de pessoal do Poder Executivo.

Em relação ao nível de escolaridade da amostra coletada, percebe-se consonância com o Informativo de Pessoal do ENAP, com cerca de 90% possuindo, no mínimo, o ensino superior. Isso demonstra que os esforços iniciados pelo Governo Federal em incentivar a qualificação dos servidores públicos no final da década de 80 têm surtido efeito (CAVALCANTE; CARVALHO, 2017). Avaliar o grau de escolaridade é importante, pois, conforme Souza (2017, p.36), “Na ausência de estudos que avaliem a qualidade da burocracia brasileira, o aumento do número de servidores com curso superior pode ser usado como *proxy* da sua crescente profissionalização e qualificação”.

Por fim, sobre a faixa etária dos respondentes, aproximadamente 58% dos possuem menos de 40 anos de idade, o que se entende por indicar que está havendo renovação no quadro de servidores. Essa profissionalização da burocracia federal brasileira segue o recomendado por Weber (1978), que afirma que os candidatos devem ser selecionados com base em qualificações técnicas, comprovadas por exames ou diplomas. Na Administração Pública federal brasileira o ingresso dá-se por meio de concurso público de provas e/ou provas e títulos.

## 6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base na literatura sobre os temas de burocracia, serviço público brasileiro e qualidade em serviços, foi realizada uma pesquisa para identificar como os servidores técnico-administrativos da Universidade Pública em estudo percebem a influência burocrática nos serviços que desempenham. Foi identificado, com base nos dados e informações proporcionadas, que questões ligadas a tangibilidade e autonomia são, para os servidores, as que demandam maior atenção para que seja possível o alcance de um desempenho ótimo no serviço prestado. Em termos gerais, os servidores percebem uma influência de caráter positivo da burocracia na qualidade do serviço que prestam aos clientes internos e externos.

Como limitações da pesquisa, e conseqüentemente recomendações para estudos

futuros relacionados aos temas, é citado o foco em uma instituição de âmbito federal. Acredita-se que organizações nas instâncias estaduais e municipais podem promover informações complementares para a descrição de um cenário mais heterogêneo ou holístico sobre a situação da burocracia na Administração Pública brasileira. O estudo foi feito com servidores atuantes em diversos departamentos, o que proporciona uma descrição de um cenário geral. Entende-se que estudos que venham propor um aprofundamento nas peculiaridades de cada departamento da instituição podem promover resultados significativos em relação a robustez descritiva, de forma a enriquecer o entendimento sobre o fenômeno.

Também é citado como limitação o foco em servidores técnico-administrativos, considerando que a percepção dos profissionais docentes pode promover uma contribuição significativa. Por fim, foi identificado também que alguns servidores apresentaram alguma resistência, receio e ou se recusaram a participar da pesquisa, possivelmente devido ao receio de identificação e seus desdobramentos. Considera-se que essa informação também pode ser relevante para futuros estudos.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, E. C. **Análise das disfunções da organização burocrática e suas implicações para a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT):** o caso de uma unidade de segurança pública, em Mato Grosso do Sul, Brasil. 2013. 90f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (EBAPE) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), Rio de Janeiro, 2013.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/consti/1988/constituicao-1988-5-outubro-1988-322142-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em 10/08/2018.
- BRASIL. Decreto nº 5707, de 23 de fevereiro de 2006. **Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e regulamenta dispositivos da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990.** Brasília, DF, 23 fev. 2006. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm)>. Acesso em 10/08/2018.
- BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA – Pesquisa de Satisfação:** Guia Metodológico; Brasília; MP; SEGEP, 2013. Versão 1/2013. Disponível em: <[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta\\_de\\_servicos\\_ao\\_cidadao\\_-\\_guia\\_metodologico.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf)>. Acesso em 10/08/2018.
- BRASIL. Lei nº 8112, de 11 de dezembro de 1990. **Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais.** Brasília, DF, 11 dez. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/CCivil\\_03/Leis/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/CCivil_03/Leis/L8112cons.htm)>. Acesso em 10/08/2018

CAILLIER, J. G. Does Public Service Motivation Mediate the Relationship between Goal Clarity and both Organizational Commitment and Extra-Role Behaviours? **Public Management Review**, v. 18, n. 2, p. 300-318, 2016.

COELHO, H. F. Estudo do impacto de práticas de governo eletrônico na redução de ineficiências causadas por disfunções burocráticas na Secretaria da Fazenda do estado de São Paulo. In: XIII CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 13., 2008, Buenos Aires. **Anais...** Buenos Aires: [s.n.], 2008. p.1 – 25.

DALMORO, M.; VIEIRA, K. M. Dilemas na construção de escalas Tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam nos resultados? **Revista gestão organizacional**, v. 6, n. 3, 2014.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (Brasil). **Informe de Pessoal – Infogov**. Fundação Escola Nacional de Administração Pública: ENAP, Brasília, mar. 2018. Disponível em <<http://repositorio.enap.gov.br/handle/1/3215>>. Acesso em 10/08/2018.

FARIA, J. H.; MENEGHETTI, F. K. Burocracia como Organização, Poder e Controle. **Revista de Administração Empresas**, São Paulo, v. 51, n. 5, p. 424-439, 2011.

FERREIRA, C. M. Crise e reforma do Estado: uma questão de cidadania e valorização do servidor. **Revista do Serviço Público**, Brasília, ano 47, v. 120, n. 3, p. 5-33, set./dez. 1996.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. Ed. Editora Atlas SA, 2008

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009

HALL, R. O conceito de burocracia: uma contribuição empírica. In: CAMPOS, E. (Org.) **Sociologia da Burocracia**. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p.29-47.

HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G.; IKEDA, A. A.; CAMPOMAR, Marcos Cortez. **Princípios de marketing de serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviço**. 1. ed. 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2011.

MAIA, K.; ARAÚJO, R. M. D.; SANO, H.; ALLOUFA, J. M. Nova gestão pública e motivação no serviço público: a carreira de EPPGG como alternativa para as disfunções burocráticas. **Revista Gestão Pública: Práticas e Desafios**, Recife, v. III, n. 6, p. 123-155, dez. 2012.

MOTTA, F. C. P.; VASCONCELOS, I. F. G. Teoria Geral da Administração. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2009. Cap. 05.

MOZZICAFREDDO, J. Como Tornar a Administração Pública um Serviço Público no Contexto de Estados e Sociedades Complexas. **Estudos de Administração e Sociedade**, v. 2, n. 2, p. 19-46, 2018.

OLIVEIRA, G. A. A burocracia weberiana e a administração federal brasileira. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 2, p. 47-74, 1970.

SAMPIERI, R. H.; COLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B. Definição de pesquisa a ser realizada: Exploratória, descritiva, correlacional ou explicativa. **Metodologia de pesquisa**, p. 98-117, 2006.

SOARES, L. M. T.; SOUSA, C. V. Percepção da qualidade de serviços nas bibliotecas da Universidade Federal de Ouro Preto na perspectiva do usuário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 79-99, 2015.

SOUZA, C. Modernização do Estado e construção de capacidade burocrática para a implementação de políticas federalizadas. **Revista de Administração Pública**, v. 51, n. 1, p. 27-45, 2017.

SPILLER, E. S. **Gestão de serviços e marketing interno**. Editora FGV, 2015.

STEFANO, N. M. Abordagem da percepção da qualidade: na visão de clientes interno e externo em organização de serviço. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 14, n. 19, p. 75-87, 2010.

TIRONI, L. F.; SILVA, L. C. E.; VIANNA, S. M.; MÉDICI, A. C. **Critérios para geração de indicadores de qualidade e produtividade no serviço público**. Brasília: Ipea/MEFP, 1991.

UCHIMURA, K. Y.; BOSI, M. L. M. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 18, p. 1561-1569, 2002.

UDY JR, S. H. "Burocracia" e "racionalidade" na teoria weberiana da organização: um estudo empírico. In: CAMPOS, E. (org.) **Sociologia da burocracia**. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p.48-58.

VASCONCELOS, F. C. Racionalidade, autoridade e burocracia: as bases da definição de um tipo organizacional pós-burocrático. **Revista de Administração Pública**, v. 38, n. 2, p. 199-220, 2004.

WEBER, M. Os fundamentos da organização burocrática: uma construção do tipo ideal. In: CAMPOS, Edmundo (Org.) **Sociologia da burocracia**. 4.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1978. p.15-28.

## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Abastecimento 9, 294, 297, 308, 309, 310, 311, 312, 316, 317

Acurácia dos dados 103, 144

Agricultura Familiar 9, 293, 294, 295, 298, 299, 300, 301, 305, 306, 307, 308, 311, 313

Aprendizagem 7, 8, 73, 79, 92, 116, 123, 158, 163, 168, 169, 170, 171, 179, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 195, 196, 197, 198, 200, 201, 203, 204, 205, 206, 208, 209, 238, 265, 266, 267, 268, 276, 277, 279, 291

Avaliação Externa 7, 186, 188, 189, 190, 191, 192

### B

Benefícios Previdenciários 8, 253, 254, 255, 256, 258, 260, 261, 262

Bibliométrico 121, 280, 291

Branding 16, 17, 30, 31, 32, 36, 41, 42, 43

Burocracia 8, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 239, 277

### C

Capacitação 7, 170, 176, 177, 178, 179, 181, 182, 183, 184, 185, 200, 250, 269, 270, 271, 272, 273, 274

Celeridade 8, 240, 242, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 269, 278

Cluster 7, 231, 280, 281, 282, 283, 284, 286, 287, 289, 290, 291, 292

Competência 19, 32, 89, 95, 98, 104, 198, 202, 208, 212, 216, 227, 271, 272, 275

Competitividade 64, 86, 89, 94, 98, 115, 116, 122, 129, 150, 174, 180, 192, 280, 281, 282, 287, 289, 291, 293, 294, 297, 298, 305

Conhecimento 5, 7, 8, 16, 19, 32, 42, 53, 57, 60, 63, 67, 79, 89, 90, 91, 94, 95, 97, 98, 99, 100, 101, 115, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 123, 124, 125, 127, 153, 154, 178, 180, 182, 184, 186, 191, 196, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 205, 206, 207, 208, 214, 248, 251, 265, 266, 267, 268, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 279, 290, 309, 316

Consumo de Vestuário 1, 10

Contabilidade 56, 57, 58, 59, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 119, 146, 147, 148, 270, 273, 283, 291

### D

Deral 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 303, 304, 305, 307, 308

Desenvolvimento 6, 7, 8, 4, 20, 25, 26, 27, 45, 46, 49, 52, 55, 57, 60, 61, 64, 65, 66, 69, 72, 74, 75, 77, 80, 86, 87, 88, 89, 90, 93, 94, 99, 100, 101, 105, 115, 116, 117, 121, 122,

123, 124, 126, 150, 154, 155, 172, 176, 178, 181, 183, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 198, 199, 202, 203, 206, 207, 222, 227, 230, 232, 238, 240, 251, 259, 267, 271, 272, 273, 274, 278, 281, 282, 283, 288, 291, 292, 295, 300, 307, 308, 312, 317

Design Gráfico 30

Desigualdade 8, 225, 226, 230, 233, 236, 238, 239, 263, 264

DNA Corporativo 6, 30

Docência 198, 199, 200, 204, 205, 208, 209

## **E**

Economia 8, 9, 31, 34, 45, 50, 72, 79, 80, 85, 87, 100, 119, 129, 131, 132, 164, 253, 254, 255, 256, 260, 263, 264, 271, 290, 291, 293, 294, 296, 297, 298, 302, 306, 307, 308, 311, 316

Eficiência 8, 45, 66, 71, 91, 92, 93, 103, 112, 124, 133, 135, 139, 141, 145, 152, 161, 163, 211, 212, 228, 240, 241, 242, 246, 251, 270, 282, 311

Empoderamento 6, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 155, 173

Empreendedorismo 149, 150, 151, 152, 154, 155, 157, 170, 172, 173, 174, 176, 179, 183, 185, 281

Empreendedorismo Feminino 149, 150, 151, 154, 155, 172, 173, 174

Empresa 19, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 56, 57, 58, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 71, 72, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 83, 84, 87, 88, 89, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 115, 116, 117, 122, 123, 124, 127, 128, 129, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 143, 144, 145, 146, 151, 156, 157, 161, 163, 169, 172, 173, 176, 180, 181, 184, 267, 290, 310, 311

Empresas 6, 12, 19, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 41, 42, 44, 56, 57, 58, 63, 65, 66, 67, 68, 69, 73, 75, 77, 78, 79, 80, 85, 86, 87, 89, 93, 94, 95, 96, 98, 100, 101, 119, 121, 122, 125, 127, 129, 131, 132, 133, 134, 135, 144, 145, 146, 147, 152, 156, 157, 163, 171, 174, 175, 178, 179, 180, 182, 183, 185, 222, 223, 255, 267, 279, 281, 282, 283, 286, 291, 296

Estratégias 5, 6, 12, 16, 17, 25, 30, 31, 36, 40, 42, 52, 56, 63, 64, 69, 71, 74, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 82, 84, 86, 88, 89, 92, 94, 97, 99, 101, 103, 115, 118, 122, 123, 134, 173, 179, 184, 186, 187, 190, 191, 192, 195, 200, 201, 205, 206, 208, 264, 266, 282, 308, 313

## **G**

Gênero 29, 149, 150, 151, 154, 155, 156, 157, 158, 162, 163, 167, 169, 170, 171, 172, 174, 201, 215, 221, 262

Gestão de Pessoas 6, 86, 88, 89, 95, 99, 101, 176, 177, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 272

Gestão de Processos 265, 267, 275

## **H**

Habilidades 8, 82, 90, 93, 96, 97, 117, 122, 123, 124, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 178, 179, 186, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 195, 196, 198, 206, 208, 271, 272, 273



Hortigranjeiros 310, 311, 312, 314

## I

Inovação 6, 66, 86, 87, 88, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 116, 125, 152, 153, 155, 173, 174, 181, 198, 200, 208, 213, 242, 275, 279, 280, 282, 287, 288, 289, 290, 291

Instituição 51, 88, 117, 201, 207, 211, 217, 220, 221, 222, 233, 238, 240, 241, 243, 246, 247, 248, 249, 250, 252, 255, 309, 310, 311, 313, 316

Invisibilidade 6, 44, 45, 53

## M

Marketing 2, 5, 6, 2, 12, 14, 15, 32, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 77, 78, 79, 81, 82, 84, 85, 125, 179, 180, 184, 185, 223, 224, 290

Metáfora Contextual 6, 16, 17, 18, 19, 27, 28

Metodologia 6, 5, 16, 19, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 41, 42, 45, 95, 101, 105, 155, 182, 183, 187, 202, 206, 211, 215, 224, 252, 256, 267, 269, 273, 279, 280, 283, 285, 289, 297, 307

Mídias Sociais 56, 57, 58, 61, 62, 63, 64, 66, 67, 70, 72, 73

## N

Negro(A) 44, 46, 53

## P

Perfil do empreendedor 149, 151, 157, 158, 162, 163, 172

Pregão Eletrônico 8, 240, 242, 244, 247, 248, 250, 251

Publicidade 16, 17, 19, 26, 27, 28, 44, 52, 53, 54, 63, 71, 72

## R

Recursos Financeiros para a Saúde 102

Rendimento Escolar 48, 236, 238

## S





Slow Fashion 6, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15

## T

Treinamento 41, 66, 67, 86, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 96, 97, 98, 99, 100, 117, 122, 123, 124, 250, 251, 267, 270, 271, 272, 274, 275

## U

Universidade 8, 1, 16, 28, 29, 54, 55, 86, 101, 102, 115, 121, 128, 149, 155, 172, 178, 185, 197, 198, 204, 209, 210, 211, 215, 216, 221, 224, 240, 251, 253, 264, 280, 293, 307, 308, 309, 317, 318

 [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)

# ESTUDOS ORGANIZACIONAIS: SOCIEDADE E MARKETING E CADEIAS PRODUTIVAS

 [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)

# **ESTUDOS ORGANIZACIONAIS: SOCIEDADE E MARKETING E CADEIAS PRODUTIVAS**