

ADMINISTRAÇÃO:

PERSPECTIVAS TEÓRICAS E
FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS

2

CLAYTON ROBSON MOREIRA DA SILVA
(ORGANIZADOR)

ADMINISTRAÇÃO:

PERSPECTIVAS TEÓRICAS E

FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS

2

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

Capa

Daphynny Pamplona

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

Administração: perspectivas teóricas e fundamentos epistemológicos 2

Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Giovanna Sandrini de Azevedo
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os Autores
Organizador: Clayton Robson Moreira da Silva

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: perspectivas teóricas e fundamentos epistemológicos 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 978-65-5983-179-1

<https://doi.org/10.22533/at.ed.791212806>

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

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: Perspectivas Teóricas e Fundamentos Epistemológicos” é uma obra publicada pela Atena Editora e está organizada em dois volumes. Este segundo volume reúne um conjunto de dezessete capítulos que abordam diversos assuntos que permeiam o campo da administração. Destaca-se que o debate científico é o caminho para que esta ciência possa se desenvolver e se consolidar cada vez mais no meio acadêmico, ampliando as possibilidades de investigação e contribuindo diretamente para a resolução de questões inerentes à prática gerencial.

Embora a administração seja considerada por muitos uma ciência ainda nova, seu campo de aplicação está em plena expansão, resultando em um vasto contingente de estudos sobre diversos fenômenos sociais, econômicos e organizacionais. Assim, este livro se propõe a ampliar o conhecimento científico na área da administração por meio de um leque de estudos, integrando teoria e prática em diversos contextos organizacionais. Compreende-se que, ao trazer diferentes perspectivas teóricas, este livro agrega à área da administração e conduz docentes, pesquisadores, estudantes, gestores e demais profissionais à reflexão sobre os diversos temas que se desenvolvem nessa área.

Por fim, agradecemos aos autores pelo empenho e dedicação no desenvolvimento de seus estudos, que possibilitaram a construção desta obra de excelência. Esperamos que esta leitura seja uma experiência valerosa para aqueles que buscam ampliar seus conhecimentos sobre a administração a partir de uma obra rica e diversificada.

Clayton Robson Moreira da Silva

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

RELAÇÕES ENTRE VALORES PESSOAIS E POTENCIAL EMPREENDEDOR

Deise Grazielle Dickel

Luisa Sabedra Inda

Gilnei Luiz de Moura

Gustavo Griebler

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128061>

CAPÍTULO 2..... 17

ANÁLISE DE MOTIVAÇÕES EMPREENDEDORAS DE ESTUDANTES DE IES

Felipe Belloni Urtado

Matheus Lima Spinosa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128062>

CAPÍTULO 3..... 30

EMPREENDEDORISMO COMO ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO EM PEQUENAS E MICROEMPRESAS

Selma Velozo Fontes

Paula Mendes Gomes

Caroliny Sales dos Santos Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128063>

CAPÍTULO 4..... 51

CARACTERIZAÇÃO DO ECOSSISTEMA UNIVERSITÁRIO EMPREENDEDOR DA UTFPR

Claudia Marli Oliveira Barboza

Maria Lúcia Figueiredo Gomes de Meza

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128064>

CAPÍTULO 5..... 65

FATORES DE SUCESSO E DE FRACASSO NA FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE *STARTUPS* NO BRASIL

Priscilla Câmara Oliveira

Virgínia do Socorro Motta Aguiar

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128065>

CAPÍTULO 6..... 85

PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES DA CAFETERIA ESCOLA CAFESAL-UFLA: UMA ANÁLISE SENSORIAL DE DIFERENTES TIPOS DE TORRA DE CAFÉ ESPECIAL

Nilmar Diogo dos Reis

Gustavo Clemente Valadares

Emanuelle Aparecida da Costa

Luiz Gonzaga de Castro de Junior

Jaqueline Severino da Costa

André Luís Machado

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128066>

CAPÍTULO 7	102
QUALIDADE NO ATENDIMENTO COMO ESTRATÉGIA DE FIDELIZAÇÃO AO CLIENTE: ESTUDO DE CASO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO TERCEIRO SETOR	
Suélen Aparecida Martins André Prado	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128067	
CAPÍTULO 8	119
AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS DE UM CENTRO AUTOMOTIVO NA CIDADE DE SÃO PAULO	
Caroline Michel Hage Moussa Virgínia do Socorro Motta Aguiar	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128068	
CAPÍTULO 9	138
COMPORTAMENTO DE CONSUMO DIANTE DA RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL EMPRESARIAL: UM ESTUDO ESTATÍSTICO ENTRE A GERAÇÃO Y E Z	
Emerson de Souza Santos Rafael de Almeida Martarello Rita de Cássia Arruda Fajardo	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.7912128069	
CAPÍTULO 10	151
A MARCA E A BIOMIMÉTICA - UMA ANÁLISE POR MEIO DA SEMIÓTICA PEIRCIANA DAS MARCAS DOS PARQUES ECOLÓGICOS DE MINAS GERAIS	
Giovani Abrantes Flisch Nicássia Feliciano Novôa Hélder Antônio da Silva Cláudia Maria Miranda de Araújo Pereira	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280610	
CAPÍTULO 11	173
ESTUDO DE CASO “X STUDIO” – O PÓS COVID E A INDÚSTRIA DO ENTRETENIMENTO	
Jéssica Maria Fonseca Calegário	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280611	
CAPÍTULO 12	185
ANÁLISE DO CENÁRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO DAS EMPRESAS DO SETOR DE CONSUMO CÍCLICO	
Fernando Cesar de Cunha Mattos Bernard Mothé Mattos Leandro Jose dos Santos	
 https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280612	
CAPÍTULO 13	205
ANÁLISE DO DISCLOSURE DE ATIVOS E DE PASSIVOS CONTINGENTES EM UMA	

AMOSTRA DE EMPRESAS LISTADAS NA B3

Alessandro Maurício Januário Ribeiro

Robson Ramos Oliveira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280613>

CAPÍTULO 14..... 221

RASTREABILIDADE NO AGRONEGÓCIO BRASILEIRO DA MAÇÃ: COMPETIVIDADE E ORIENTAÇÃO PARA O MERCADO

Andressa Morgan

César Augustus Winck

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280614>

CAPÍTULO 15..... 243

A INTERCOOPERAÇÃO APLICADA AO MODELO DE AGÊNCIAS COMPARTILHADAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Mateus Dias Pena

Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280615>

CAPÍTULO 16..... 258

PLANO DE NEGÓCIO DA EMPRESA HEALTHY FOOD E LANÇAMENTO DE PRODUTO DA LINHA FAST FOOD SAUDÁVEL

Daniel Luiz Beluzzo

Natan Ehmke

Simone Arndt Terra

Cimara Bruna Bedende

Maicon Raasch de Oliveira

Juão Gilberto Coltro do Rosario

Luiz Fernando Martins Gandon

Luciana Maria Bernstein Pavan

Aloísio Kalinoski

Alaércio de Paris

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280616>

CAPÍTULO 17..... 272

OS DESAFIOS LOGÍSTICOS DE UMA DISTRIBUIDORA ATACADISTA DE MATERIAIS HOSPITALARES EM JUIZ DE FORA/MG

Adams de Oliveira Azevedo

Tatiana Dornelas de Oliveira Mendes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.79121280617>

SOBRE O ORGANIZADOR..... 287

ÍNDICE REMISSIVO..... 288

A INTERCOOPERAÇÃO APLICADA AO MODELO DE AGÊNCIAS COMPARTILHADAS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Data de aceite: 01/06/2021

Mateus Dias Pena

Especialista em Gestão de Cooperativas de Crédito. Centro Universitário Unihorizontes
João Monlevade/MG
<http://lattes.cnpq.br/3519981482021070>

Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo

Doutora em Ciências das Organizações pela Université Paris IX – Dauphine - França
Diretora de Ensino e Pesquisa Centro Universitário Unihorizontes
Belo Horizonte/MG
<http://lattes.cnpq.br/2617826384762567>
<https://orcid.org/0000-0002-9194-698X>

RESUMO: Este artigo consiste no estudo de viabilidade, sob a ótica do princípio da intercooperação, do modelo de estruturação em agências compartilhadas de Cooperativas de Crédito, segundo a perspectiva dos colaboradores. Para perseguir o objetivo, foram analisados os principais benefícios e desafios da intercooperação em um Posto de Atendimento compartilhado por cooperativas “concorrentes”. Em termos metodológicos, a coleta de dados contemplou 10 (dez) entrevistas semiestruturadas com colaboradores que trabalham em uma recém inaugurada agência compartilhada, realizando um paralelo com o formato tradicional de agências. Os resultados obtidos demonstraram que o modelo persegue os propósitos cooperativistas, notadamente no tocante a intercooperação, e que o mesmo possui acepções futuras do

mercado financeiro. Contudo, por se tratar de uma experiência inovadora no segmento, a pesquisa realizada identificou pontos de melhoria com vistas a aprimorar a intercooperação entre as cooperativas participantes que, atualmente, apesar de partilharem o espaço físico, ainda possuem atuação isolada.

PALAVRAS-CHAVE: Intercooperação. Agência compartilhada. Economia colaborativa. Cooperativismo financeiro.

INTERCOOPERATION APPLIED TO THE MODEL OF SHARED AGENCIES FOR CREDIT COOPERATIVES

ABSTRACT: This article consists of the feasibility study, from the perspective of the principle of intercooperation, of the structuring model in shared branches of Credit Unions, according to the perspective of the employees. In order to pursue the objective, the main benefits and challenges of intercooperation in a Service Post shared by “competing” cooperatives were analyzed. In methodological terms, the data collection included 10 (ten) semi-structured interviews with employees who work in a recently opened shared agency, making a parallel with the traditional agency format. The results obtained showed that the model pursues cooperative purposes, especially with regard to intercooperation, and that it has future meanings in the financial market. However, as it is an innovative experience in the segment, the research carried out identified points of improvement with a view to improving the intercooperation between the participating cooperatives, which currently, despite sharing the physical space, still operate in isolation.

KEYWORDS: Intercooperation. Shared agency. Collaborative economics. Financial cooperativism.

1 | INTRODUÇÃO

Em decorrência da globalização, as grandes corporações perceberam rapidamente a necessidade de adotar inovadoras práticas para a melhor gestão de recursos. Neste contexto, recentemente a economia colaborativa tem ganhando destaque no meio corporativo, uma vez que a mesma é capaz de propiciar maior eficiência das organizações por meio do compartilhamento de recursos.

Neste contexto, uma forma de economia compartilhada está presente na esfera cooperativista desde suas origens, sendo consagrada, inclusive, no contexto do sexto princípio, denominado intercooperação. Esse princípio possui grande relevância na seara sistêmica, vez que está diretamente atrelada à consecução do objetivo cooperativista de melhoria nas condições econômicas e sociais dos membros pelo auxílio mútuo (CENZI, 2012).

Conforme definição da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB, 2019), a atuação conjunta, seja em estruturas locais, regionais, nacionais ou até mesmo internacionais, propicia às cooperativas maior representatividade e, conseqüentemente, as tornam mais eficazes aos seus cooperados.

Apesar de vantagens inequívocas da intercooperação, as cooperativas de crédito permanecem, por vezes, atuando de forma individualizada para a consecução de seus objetivos sociais no mercado financeiro.

Agravando ainda mais este quadro, torna-se cada vez mais comum a concorrência entre cooperativas, vez que em razão do exponencial crescimento do cooperativismo de crédito no país, gradativamente as cooperativas concorrem entre si na procura de novos mercados e, por vezes, até de cooperados umas das outras, fato que coloca em questionamento a aplicabilidade do princípio da intercooperação.

Nesse contexto, visando identificar como o princípio da intercooperação tem sido aplicado na prática e quais as mudanças podem ser perseguidas para que o mesmo se concretize, surge o seguinte questionamento: qual a viabilidade em promover a intercooperação entre cooperativas concorrentes? Como objetivo este estudo se propõe a analisar os principais benefícios e desafios de um caso de intercooperação em um Posto de Atendimento compartilhado entre cooperativas “concorrentes”, sob a ótica da concorrência interna e externa.

Apesar da concorrência entre cooperativas não ser, à priori, contrária à natureza ou aos princípios cooperativos, a importância do presente estudo está pautada na necessidade de discussão do tema sob a perspectiva do princípio da intercooperação, para propiciar, mesmo nas hipóteses de concorrência, fomento para o seguimento Cooperativista de

Crédito.

O estudo está dividido em seis seções, sendo a primeira voltada à evolução histórica do cooperativismo; a segunda sobre o cooperativismo e seus princípios; a terceira sobre o levantamento de dados da agência investigada; a quarta sobre análise específica dos dados levantados com vistas a responder aos questionamentos postos; a quinta sobre as considerações finais e, por último, as referências.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico contempla assuntos relativos ao cooperativismo e seus princípios, cooperativismo de crédito e intercooperação no cooperativismo de crédito.

2.1 Cooperativismo

Com o início da Revolução Industrial ocorrida no século XVIII, a mecanização de processos conseqüentemente culminou no êxodo dos trabalhadores do campo e dos, até então, artesões para as recém-formadas grandes indústrias, levando à exploração da mão de obra, causando injustiças econômicas e sociais (SCHNEIDER, 2015).

O desenvolvimento do capitalismo ocorreu de maneira abrupta e somente em benefício de uma minoria. Os então excluídos do processo de desenvolvimento se reorganizaram de forma solidária para se contraporem aos efeitos nefastos produzidos pelo sistema capitalista. Nesse contexto, a cooperação surgiu como necessidade, como meio de sobrevivência e, principalmente, como alternativa eficiente para redução das desigualdades sociais, uma vez que pelo agrupamento de pessoas, reciprocidade de trabalho e confluência de ideias, estas conseguiam alcançar seus propósitos e seus objetivos (REISDORFER, 2014).

Com isso, em 1844, na cidade de Manchester na Inglaterra, mais precisamente no bairro de Rochdale, um grupo de 28 trabalhadores (sendo 27 homens e uma mulher) se uniram para montar seu próprio armazém, denominado “Sociedade dos Probos de Rochdale” (*Rochdale Quitable Pioneers Society Limited*). O objetivo desta sociedade era unicamente de propiciar a seus membros a oportunidade de adquirirem alimentos básicos a um preço acessível, contudo, seus conceitos e princípios são até hoje, basilares do Cooperativismo (CENZI, 2012).

Segundo Matos e Ninaut (2007), o cooperativismo possui relevante papel na economia, uma vez que o sistema propicia sustentável desenvolvimento econômico e social, em razão de seus princípios basilares e, na atualidade, é dividido em sete grandes ramos, quais sejam: Agropecuário; Consumo; Crédito; Infraestrutura; Saúde; Trabalho Produção de Bens e Serviços; e Transporte.

2.2 Princípios do cooperativismo

Em 1995, no XXXI Congresso da Associação Cooperativa Internacional ocorrido na cidade de Manchester, na Inglaterra, os conceitos de Rochdale foram reformulados, culminando nos consagrados sete princípios do cooperativismo que, atualmente, regem o sistema, e são abaixo conceituados segundo acepções de Reisdorfer (2014) e de Machado (2006).

A adesão voluntária e Livre, é o primeiro princípio norteador e contempla que as cooperativas devem ser organizações constituídas de maneira voluntária, sendo estas abertas a todas as pessoas que sejam aptas a usufruir de seus produtos e serviços, bem como assumir as responsabilidades decorrentes da associação. Ademais, as organizações cooperativas devem ser desvinculadas de discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas e religiosas

A Gestão democrática, segundo princípio, pelos membros esclarece que por serem instituições democráticas, as cooperativas devem ser interinamente controladas por seus associados, os quais detêm o condão de gestão e participação ativa na formulação das políticas, seja por intermédio de seus representantes eleito ou, no caso de Cooperativas de primeiro grau, por seus próprios membros.

O terceiro princípio, participação econômica dos membros, tem como premissa que os associados devem contribuir de maneira equitativa para realização do capital social das cooperativas das quais são membros, sendo que parte do capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Caso haja remuneração, habitualmente os associados recebem um percentual sobre o capital integralizado e os excedentes são destinados aos objetivos sociais, que podem ser assim discriminados: desenvolvimento da própria cooperativa, por meio de fundos de reservas; benefício aos próprios associados na medida proporcional de suas operações com a cooperativa; outras finalidades aprovadas pelos associados.

Autonomia e independência prevê que as cooperativas, por serem organizações autônomas, somente podem firmar acordos com outras organizações, incluindo as públicas, ou recorrer a capitais externos, desde que, nestas hipóteses, seja assegurado o controle democrático pelos associados.

O princípio educação, formação e informação prevê que as instituições cooperativas devem promover a educação e a formação dos seus associados, representantes bem como de seus trabalhadores, objetivando que as partes possam contribuir de maneira eficaz para o desenvolvimento do cooperativismo. Além disso, devem contribuir para a disseminação da cultura cooperativista para os diversos públicos, educando-os sobre a natureza e as vantagens da cooperação para a sociedade em geral.

O sexto princípio, Intercooperação, propicia o desenvolvimento das cooperativas, vez que estas, por intermédio da intercooperação, servem de modo mais eficaz aos seus

associados e propiciam maior força ao movimento cooperativo, trabalhando em conjunto, por meio de estruturas locais, regionais, nacionais e, até mesmo internacionais.

Consoante documento-base do XIV Congresso Brasileiro do Cooperativismo (2019) “a intercooperação apresenta vários níveis de comprometimento e pode abranger simples processos de troca de informação até complexos consórcios comerciais”. Para fins acadêmicos, a intercooperação sob a ótica da tipologia é dividida como local, abrangendo de forma infranacional, horizontal e vertical e, também, como forma setorial e intersetorial, as quais são assim definidas:

A Intercooperação local, nacional, regional e internacional, considera o termo “local” na forma de intercooperação infranacional. Ou seja, no Brasil isso abrange a cooperação ao nível dos estados federados. Já o termo “regional”, colocado após o “nacional”, compreende uma realidade internacional, limitada a países de uma determinada região geográfica, como, por exemplo, o Mercosul. E, por último, o termo “internacional” remete, portanto, a intercooperação na escala mundial.

A intercooperação setorial acontece entre as cooperativas, centrais ou sistemas de um mesmo ramo e pode ser também denominada de intercooperação intersistêmica. Já a intercooperação intersetorial é aquela realizada entre cooperativas, centrais ou sistemas de dois ou mais ramos diversos (crédito e agropecuário, por exemplo).

Por último, há, ainda, a definição entre a intercooperação horizontal e vertical. A intercooperação horizontal é aquela que acontece ao mesmo nível da cadeia produtiva como, por exemplo, a produção conjunta de uma determinada cultura. Também há intercooperação horizontal na hipótese de colaboração entre cooperativas de segmentos diferentes, como por exemplo quando uma cooperativa de produção toma serviços de cooperativas financeiras.

Já a intercooperação vertical é aquela realizada entre cooperativas de níveis diferentes da cadeia de produção, sendo, como exemplo, a intercooperação realizada entre cooperativas de produção e cooperativas de comercialização. A intercooperação vertical ocorre também quando cooperativas do mesmo nível trabalham em conjunto no âmbito de outro nível da cadeia produtiva, criando, por exemplo, uma central de compras.

Por fim, o último princípio, interesse pela comunidade, propõem que as cooperativas devem trabalhar objetivando o desenvolvimento sustentável das suas comunidades em que estão inseridas.

2.3 Cooperativismo de crédito

Com a expansão do Cooperativismo pelo mundo, inicialmente na seara de consumo, seis anos após Rochdale surgiu a primeira cooperativa voltada para a experiência de crédito urbana, a qual foi fundada no ano de 1850, em Delitzsch, na Alemanha. Posteriormente, em 06 de dezembro de 1900 foi fundada por Alphonse Desjardins a primeira Cooperativa de Crédito das Américas, na cidade de Quebec, Canadá. (GOMES, 2012).

Gomes (2012) lembra que no Brasil, o primeiro registro de uma instituição cooperativa de crédito é de 1902, com a fundação da Caixa de Economia e Empréstimos Amstad, na cidade de Nova Petrópolis, Estado do Rio Grande do Sul, atualmente denominada Sicredi Pioneira.

Na atualidade, no Brasil as Cooperativas possuem legislação específica, notadamente a Lei 5.764/1971, sendo que Cooperativas do ramo Crédito submetem-se, também, à Lei Complementar 130/09, estando essas últimas sujeitas a autorização e fiscalização pelo Banco Central do Brasil para constituição e funcionamento (SOUSA NETO; REIS, 2015).

Segundo Pinheiro (2008), as Cooperativas de crédito tem por escopo a prestação de diversos serviços financeiros aos associados, tais como: concessão de crédito, captação de depósitos à vista e a prazo, cheques, prestação de serviços de cobrança, de custódia, de recebimentos e pagamentos por conta de terceiros sob convênio com instituições financeiras públicas e privadas e de correspondente no País, além de outras operações específicas e atribuições estabelecidas na legislação.

2.4 Intercooperação no cooperativismo de crédito

No que tange ao sexto princípio, tem-se a intercooperação como importante ferramenta para o fortalecimento do cooperativismo uma vez que as cooperativas, trabalhando em conjunto, conforme conceito definido no próprio Congresso da ACI em Manchester (1995) servem aos seus associados de modo mais eficaz e propiciam mais força ao sistema por meio das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.

Consoante informações do SESCOOP (2016), no que se refere à integração setorial, o segmento cooperativo de crédito é reconhecidamente uma referência de intercooperação no país, mormente no que concerne à estruturação vertical.

Apesar desta afirmação, Meinen (2018) aponta que ainda existem muitas lacunas pouco exploradas da intercooperação pelas Cooperativas de Crédito, e atribuiu como causas principais para este cenário os aspectos a seguir descritos.

O primeiro aspecto diz respeito a inexistência de pauta institucionalizada, voltada para o propósito da intercooperação, seja em âmbito nacional ou até mesmo regional.

Em segundo lugar Meinen (2018) aponta a escassez de diálogo entre os líderes e dirigentes das cooperativas e, em algumas hipóteses, o excesso de atores envolvidos nesses projetos.

Na sequência, destaca a falta de definição clara dos objetivos e dos meios para o seu alcance e, também, a pouca confiança entre os dirigentes envolvidos, além da ausência de portfólio e condições comerciais diferenciadas, com ênfase no relacionamento operacional entre as cooperativas, que deve sempre ser economicamente atrativo aos públicos.

Aponta, também, a rivalidade regional, que acaba por ter uma visão mais voltada a competição do que a própria cooperação, ocorrendo em alguns casos até mesmo preconceito entre as Cooperativas, além da comparabilidade adversa, que consiste na

desqualificação da entidade coirmã e/ou dos seus representantes.

Menciona, ademais, os fatores político-ideológicos e o baixo domínio de conhecimento, por parte das instituições, sobre os efeitos positivos da intercooperação.

Por fim, Meinen (2018) cita o individualismo, que culmina em um cenário em que cada qual pensa apenas em “sua” própria cooperativa e, em alguns casos, em si próprio, incluindo vantagens pessoais em relacionamentos extra âmbito corporativo, deixando os interesses do cooperado e da cooperativa em segundo plano, envolvendo, o ego e a vaidade, ora de dirigentes e ora de executivos.

Apesar deste cenário, Meinen e Port (2014) acreditam que a intercooperação está diretamente atrelada à solidariedade, uma vez que predomina o interesse de qualquer cooperativa que as coirmãs do mesmo e de outros seguimentos se desenvolvam.

Conforme explica Meinen (2018) a aplicabilidade da intercooperação possui diversos valores agregados como, por exemplo, o fortalecimento individual das cooperativas com empreendimentos locais e comunitários, cujo quadro social, muitas vezes, é comum.

Cita também como valores agregados o ganho de escala pela ampliação de volume dos negócios, que permite reduzir os preços em razão do maior poder de negociação e que, por outro lado, aumenta a remuneração dos produtos e serviços fornecidos aos associados, bem como a redução de gastos com investimentos pelo compartilhamento das estruturas e de outros custos com publicidade.

Outro benefício obtido na perspectiva de Meinen (2018) é a economia de escopo administrativo e operacional que garante qualidade das soluções cooperativas, permitindo a estas o acesso a novas tecnologias, novos negócios e também a expansão de mercados pela verticalização de atividades, seja em âmbito regional ou nacional, podendo ocorrer, inclusive, entre sistemas cooperativos distintos.

Enfim, inobstante as vantagens inúmeras, a cooperação entre si, por si só, torna as cooperativas mais competitivas, tendo como exemplo o que ocorre entre os grandes bancos, que criam diversas soluções conjuntas de pagamentos por meios eletrônicos e compartilham caixas eletrônicos (MEINEN, 2018).

3 | MÉTODO DO ESTUDO

A pesquisa consiste em um estudo de caso de um Posto de Atendimento compartilhado, inaugurado em março de 2018, na região central do Município de Belo Horizonte/MG. Atualmente, o espaço é compartilhado por quatro Cooperativas de Crédito, todas de livre admissão.

Por permitir uma maior exploração dos dados a serem coletados e analisados, optou-se pela utilização da abordagem qualitativa. Trata-se de um estudo descritivo visto que se pretende analisar a percepção dos colaboradores acerca da intercooperação no Posto de Atendimento Compartilhado.

A unidade de análise consiste no tipo de caso aos quais as variáveis ou fenômenos estudados se referem, e sobre o qual se coletam e analisam os dados. Neste caso, a unidade de observação foi o Posto de Atendimento compartilhado situado em Belo Horizonte e a unidade de análise, as formas de intercooperação entre as cooperativas participantes.

Segundo Flick (2009), os sujeitos da pesquisa devem ser pessoas com conhecimento relevante sobre os tópicos a serem analisados no estudo. Sendo assim, os sujeitos selecionados desta pesquisa foram dez funcionários do Posto de Atendimento compartilhado, definidos pelo critério de seleção da acessibilidade, intencionalidade e experiência profissional.

Para coleta de dados foi aplicado um roteiro de entrevista semiestruturado a todos os colaboradores do Posto de Atendimento compartilhado, vez que o mesmo permite ao pesquisador aclarar alguns aspectos no decorrer da entrevista e, ainda, completar informações que não são possíveis obter por outros instrumentos de coleta de dados (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Para analisar os dados qualitativos e como forma de padronizar os resultados foi selecionada a técnica de análise de conteúdo desenvolvida por Bardin (2011). A técnica de análise de conteúdo estruturada em três etapas, a qual consiste, inicialmente na pré-análise para estruturar as ideias iniciais, realizando leituras com intuito de analisar o dados coletados nas entrevistas.

No segundo momento, foi realizada a exploração do material, que tem como intuito a definição das categorias de análise. Por último, foi realizado o tratamento dos resultados, em que foram condensadas e destacadas as informações obtidas, sendo, em seguida avaliadas, decodificadas e, por fim, foram realizadas as possíveis inferências dos resultados (BARDIN, 2011).

Os dados foram coletados e analisados de acordo com a frequência de repetição dos mesmos nos questionários abertos aplicados e, após a apuração dos resultados, os mesmos foram condensados de forma unitária e percentual em gráficos e planilhas.

3.1 Ambiência da pesquisa

A pesquisa foi realizada na sede do Posto de Atendimento Compartilhado, localizado na região central de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, sendo o espaço corporativo dividido por quatro Cooperativas de Crédito, todas de livre admissão, com origem de regiões do interior do estado, as quais são adiante discriminadas.

A primeira Cooperativa possui sua sede no município de João Monlevade/MG e, conforme demonstrativo financeiro de dezembro de 2019, detém cerca de R\$590.000.000,00 (quinhentos e noventa milhões) em Ativos.

A segunda Cooperativa, com sede social no município de Itaúna/MG, conforme demonstrativo financeiro de junho de 2019, possui cerca de R\$389.000.000,00 (trezentos e oitenta e nove milhões) em Ativos.

A terceira Cooperativa está sediada no município de Ipatinga/MG e, consoante demonstrativo financeiro de junho de 2019, possui cerca de R\$187.000.000,00 (cento e oitenta e sete milhões) em Ativos.

E, por último, a quarta Cooperativa, com sede no município de Divinópolis/MG, de acordo com demonstrativo financeiro de junho de 2019, possui cerca de R\$385.000.000,00 (trezentos e oitenta e cinco milhões) em Ativos.

Quanto ao ambiente compartilhado, o mesmo foi inaugurado em março de 2018 e contempla em sua estruturação terminais de atendimento físicos e eletrônicos, uma sala de reuniões destinada ao uso de do público interno e cooperados, além de um espaço para café e um *coworking*.

O rateio dos custos da estrutura, bem como alguns serviços comuns como, por exemplo, os serviços de caixa, são geridos e administrados pela Cooperativa Central, da qual todas Cooperativas Singulares são vinculadas.

Para fins de distribuição do público presencial, ao acessar o interior da Agência Compartilhada, o propenso associado é direcionado de forma sequencial para o atendimento por uma das Cooperativas Singulares que compõe a estrutura, sendo esse controle realizado por um funcionário da Cooperativa Central que confere imparcialidade ao procedimento.

Atualmente, uma média de 15 (quinze) colaboradores estão lotados na Agência Compartilhada, sendo cerca de 2 (dois) à 3 (três) funcionários de cada uma das Cooperativas e da Central.

4 | ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As questões que foram aplicadas aos 10 (dez) entrevistados possuem embasamento nas bibliografias contidas no referencial teórico desde artigo e o objetivo do presente trabalho consiste em aferir, por meio da análise de dados, os principais benefícios e desafios de um caso de intercooperação no Posto de Atendimento compartilhado entre quatro cooperativas de crédito e, por fim, concluir se é viável promover a intercooperação entre cooperativas “concorrentes”.

Quanto aos entrevistados, estes estão enquadrados na faixa etária de 25 (vinte e cinco) à 50 (cinquenta) anos de idade, sendo cinco do sexo masculino e cinco do sexo feminino. No que diz respeito ao grau de instrução, 09 (nove) dos 10 (dez) entrevistados possuem ensino superior completo em especialidades diversas.

Com a finalidade de agregar maior valor a pesquisa, na primeira etapa os 10 (dez) respondentes foram questionados se já haviam trabalhado anteriormente em um Posto de Atendimento convencional ou em agência de outra instituição financeira. Desta forma foi possível aferir que 7 (sete) dos entrevistados possuíam parâmetro de comparação por experiências anteriores entre postos/agências convencionais e o Posto de Atendimento

Compartilhado, objeto da pesquisa.

Segundo os entrevistados as principais diferenças entre os modelos de agências compartilhadas e agência tradicional são a falta de espaço na estrutura, o fluxo menor de clientes, a divisão de associados com as outras Cooperativas que compõe o espaço e, por último, o processo mais enxuto, conforme demonstrado no Gráfico 1:



Gráfico 1 – Principais diferenças entre agências compartilhadas e modelos tradicionais

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Como é possível extrair da leitura do Gráfico 1, na percepção de 3 (três) dos entrevistados, as respostas concluíram que agência compartilhada possui um processo operacional mais enxuto que os modelos tradicionais.

Segundo os pesquisados, a diferença decorre do fato de que cada Cooperativa possui, em média, somente dois funcionários trabalhando na unidade, não havendo ampla divisão de atribuições como ocorre em agências de maior porte, propiciando aos mesmos uma maior compreensão do processo como um todo, ao contrário dos Postos de Atendimento Convencionais em que os procedimentos são segregados entre setores.

Para a maioria dos entrevistados as diferenças estão pautadas em pontos negativos, como: a) Falta de Espaço na Estrutura Operacional; b) Fluxo menor de Clientes; c) Divisão de Associados com outra Cooperativa.

Apesar dos pontos negativos mencionados, questionados se preferiam trabalhar em um Posto de Atendimento Compartilhado ou em um Posto/Agência Convencional, a totalidade do grupo optaria por trabalhar no modelo Compartilhado. Questionados sobre os motivos que levaram os colaboradores a optarem por trabalhar no Posto Compartilhado ao invés de uma agência convencional, as palavras mais recorrentes ao questionamento

Começando pelos desafios, pode se verificar que na concepção dos pesquisados estes ainda são relevantes, porém a grande maioria atribuiu ao fato da agência ser a pioneira no modelo compartilhado no Estado de Minas Gerais e, também, por ter pouco tempo de funcionamento, conforme relatado pelo(a) entrevistado(a) A: “É uma oportunidade ímpar que ainda precisa de melhorias, o que é normal, pois se trata de uma agência modelo.”

Observa-se que a maioria dos desafios está atrelado ao compartilhamento do espaço entre cooperativas que, por terem origens distintas umas das outras, possuem políticas de crédito diferentes.

Por esta razão, em busca de resultado de maneira não centralizada, ocorre o denominado “canibalismo interno” pela prática de “leilão de taxas”, com objetivo de buscar novos cooperados.

Os desafios ainda enfrentados caminham na contramão do conceito do sexto princípio cooperativista, que tem como escopo fazer com que as cooperativas sirvam aos seus associados de modo mais eficaz e propiciem mais força ao sistema por meio das estruturas locais, regionais, nacionais, internacionais e, por esse motivo, carecem maior atenção.

Apesar dos desafios, as respostas obtidas pelos pesquisados foram unânimes no que diz respeito à relevância do modelo compartilhado para a redução dos impactos da concorrência entre as Cooperativas, demonstrando que este formato pode ser uma oportunidade face às concorrências internas recorrentes na atualidade.

Nesse sentido, o(a) entrevistado(a) B relatou que “Com a Agência Compartilhada podemos ver de perto o Cooperativismo, tiramos aquela impressão de competitividade”.

Dentre os benefícios, chama atenção as expressões “Compartilhamento de Ideias”, “Ajuda Mútua”, “Ampliação de Negócios”, “Ganho de Escala”, palavras essas estritamente ligadas ao conceito da Intercooperação que ganham forma na visão dos profissionais atuantes na Agência Compartilhada.

4.2 Intercooperação na agência compartilhada

Para avaliar a aplicabilidade da intercooperação na agência compartilhada, segundo os propósitos de Meinen (2018), associados ao princípio, os colaboradores deveriam assinalarem com “x” o grau de relevância de cada um deles em termo de contribuição do modelo de Posto de Atendimento Compartilhado, de acordo com a percepção individual.

Verifica-se na Tabela 1, na concepção dos colaboradores, excetuado “Aumento do Portfólio de Produtos”, que em todos os demais itens existe uma concentração igual ou superior à 80% (oitenta por cento) entre as atribuições de relevante e muito relevante.

ITEM	NÃO É RELEVANTE	POUCO RELEVANTE	NEUTRO	RELEVANTE	MUITO RELEVANTE
Redução de gastos com investimentos pelo compartilhamento das estruturas		10%		10%	80%
Atratividade do público em geral				60%	40%
Ampliação do volume de negócios			10%	60%	30%
Aumento do portfólio de produtos		10%	30%	30%	30%
Vantagem competitiva			20%	20%	60%
Interação entre as cooperativas participantes				10%	90%
Compartilhamento de informações/ tecnologia			10%	10%	80%

Tabela – Nível de relevância

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Assim, pode-se concluir que de maneira geral, na percepção dos entrevistados, a agência compartilhada persegue os propósitos do princípio da Intercooperação e, também, é possível verificar quais pontos carecem de melhoria.

5 | CONCLUSÕES

O estudo teve como objetivo aferir, na perspectiva dos colaboradores, a viabilidade da estruturação de agências cooperativas no modelo compartilhado. Para tanto, foram realizadas 10 entrevistas com colaboradores da Agência Compartilhada analisada.

A presente pesquisa possibilitou vislumbrar que a Agência Compartilhada, na percepção daqueles que vivenciam o cotidiano da mesma, possui um vasto horizonte de benefícios, muitos deles já existentes e, também, de promissoras possibilidades.

Observa-se que existe um grande senso comum entre os entrevistados no que diz respeito às questões elementares que norteiam o sexto princípio cooperativista, com destaque, por exemplo, a interação entre as Cooperativas participantes e o compartilhamento de tecnologias e informações entre elas, fato este que demonstra que a experiência está em total consonância com as premissas do princípio da intercooperação.

Além disso, chama atenção também o fato de que as Cooperativas que compartilham o espaço respeitam os associados uma das outras, inibindo o assédio dos mesmos dentro do próprio sistema que, conseqüentemente, culmina na redução da concorrência interna.

Os resultados mostram que o modelo tem aceções futuras do mercado de trabalho financeiro, uma vez que um reduzido número de colaboradores concentra todas as funções operacionais e realiza o atendimento presencial voltado à consultoria financeira de seus associados.

Entretanto, por se tratar de uma experiência inovadora no cooperativismo de crédito mineiro, existem alguns pontos que carecem de aprimoramento para reduzir ou, até mesmo, extinguir os impactos de qualquer concorrência entre as cooperativas participantes.

Após a análise dos dados foi possível verificar que um dos principais desafios está pautado na inexistência de campanhas conjuntas e, também, nas diferenças entre as taxas praticadas pelas cooperativas que ali co-habitam.

Como alternativa, seria viável que as participantes se organizassem para estabelecer, além das taxas e campanhas, metas conjuntas de crédito e produtos voltadas especificamente para essa estrutura.

Ademais, sugere-se também reuniões periódicas entre os órgãos de gestão das mesmas, voltadas para a definição e alinhamento dessas diretrizes comuns, além de reuniões entre os colaboradores para a organização interna da Agência Compartilhada.

Assim, apesar dos existentes aspectos dos quais a presente pesquisa serve-se para sugerir melhorias, conclui-se que este modelo de estruturação de Cooperativas reduz e, até mesmo poderá extinguir, os impactos da concorrência entre as Cooperativas. Por conseguinte, demonstra-se viável ao sistema promover e incentivar tais projetos, vez que o mesmo promoverá ao mesmo unicidade frente ao mercado.

Por fim, este estudo teve como intuito contribuir para o avanço das pesquisas de forma geral sobre a intercooperação no Cooperativismo de Crédito e, especificamente, para os estudos sobre o modelo de Agência Compartilhada. Nesse sentido, espera-se que os resultados obtidos incentivem projetos na seara sistêmica, com viés de promover o desenvolvimento e o aprimoramento de estruturas compartilhadas, contribuindo com o crescimento do Cooperativismo de Crédito no mercado financeiro nacional.

Este tema poderá ser completado com pesquisas de alternativas que contribuam para a redução dos impactos da concorrência entre cooperativas, podendo ser, inclusive, ampliado para outros ramos do Cooperativismo.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

CENZI, Nerii Luiz. **Cooperativismo**: desde as origens ao projeto de Lei de reforma do sistema cooperativo Brasileiro. 2 ed. reimpressão (2012). Curitiba: Juruá, 2012.

FLICK, Uwe. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOMES, Dirceu Herrero. **SICOOB Metropolitano**: um sonho que se tornou realidade. 2 ed. Brasília/DF: Confebras, 2012.

MACHADO, Sandra Mary Cohim Farias. **Gestão de Cooperativa**: um estudo de caso. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social) – Faculdade de Ciências Contábeis Fundação Visconde de Cairu. 2006, 167 p.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MATOS, M. A.; NINAUT, E. S. **O cooperativismo frente às perspectivas econômicas**. INFOTEC: Informativo Técnico do Sistema OCB, n. 2, 2007. 9 p. Disponível em: <<http://www.brasilcooperativo.coop.br>>. Acesso em: 26 set 2019.

MEINEN, Ênio. **Intercooperação**: não basta pregar! 19 de novembro de 2018– Disponível em: <https://cooperativismodecredito.coop.br/2018/11/intercooperacao-nao-basta-pregar-por-enio-meinen/>. Acesso em: 24 set 2019.

MEINEN, Ênio; PORT, Marcio. **Cooperativismo financeiro**: percurso histórico, perspectivas e desafios. Brasília: Confebras, 2014. 550p.

OCB – **Documento Base do 14º Congresso Brasileiro do Cooperativismo** – Intercooperação, 2019. Disponível em: <http://cbc.coop.br/wp-content/uploads/2019/04/Intercoopera%C3%A7%C3%A3o.pdf> . Acesso em: 16 de set 2019.

PINHEIRO, Marcos Antônio Henriques. **Cooperativas de crédito: história da evolução normativa no Brasil**. Brasília: BCB, 2008.

REISDORFER, Vitor Kochhann. **Introdução ao cooperativismo**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, Colégio Politécnico, Rede e-Tec Brasil, 2014.

SCHNEIDER, José Odelso. Cooperativismo e desenvolvimento sustentável. **Revista Otra Economía**. V.09, n.16, São Leopoldo Jan./Jun. 2015: 94-104 Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/otraeconomia/article/viewFile/otra.2015.916.07/4674>. Acesso em: 02 fev. 2020

SOUSA NETO, J. A.; REIS, D. A. Os Impactos da Governança Corporativa em uma Cooperativa de Crédito. **Revista Gestão e Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 15, n. 2, p. 211-234, mai./ago. 2015.

SESCOOP - **Cooperativismo de crédito**: boas práticas no Brasil e no mundo. Brasília: Farol Estratégias em Comunicação, 2016.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Agência compartilhada 243, 251, 252, 253, 254, 255, 256

Análise econômica 185, 193

Análise financeira 185, 193, 203, 204

Atendimento 41, 42, 102, 103, 104, 110, 112, 114, 115, 116, 117, 122, 124, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 137, 183, 243, 244, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 256, 273, 277, 281, 283, 284

Ativos contingentes 205, 208, 209, 211, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219

B

Biomimética 151, 152, 153, 154, 155, 156, 169, 170, 171, 172

C

Cadeia de suprimentos 223, 224, 236, 237, 239, 240, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 277, 278, 283, 284, 285, 286

Cadeias produtivas 221, 229, 230

Cafés especiais 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100

CCT 151, 152, 170, 171

Centros automotivos 119, 120

Compliance 205

Comportamento do consumidor 101, 138

Consumo cíclico 185, 186, 187, 192, 193, 196, 198, 200, 201, 203

Cooperativismo financeiro 243, 257

Correlação 1, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 93, 98, 113, 211

Covid 14, 173, 174, 179, 180, 181, 183

D

Desenvolvimento 2, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 26, 27, 30, 31, 32, 33, 37, 39, 40, 46, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 76, 81, 82, 83, 85, 87, 91, 93, 104, 105, 106, 108, 111, 115, 117, 118, 122, 137, 138, 140, 141, 142, 143, 147, 148, 149, 152, 154, 161, 170, 172, 173, 176, 184, 187, 189, 219, 222, 224, 228, 230, 236, 237, 239, 240, 245, 246, 247, 253, 256, 257, 260, 262, 263, 271, 275

Distribuidora 272, 273, 274, 275, 282, 283

Divulgação 27, 108, 169, 181, 183, 205, 206, 208, 209, 210, 211, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 263, 268

E

Economia colaborativa 243, 244

Ecosistemas 51, 52, 53, 54, 55, 57, 58, 61, 62, 64, 161

Ecosistema universitário empreendedor 51, 53

Empreendedorismo 1, 2, 3, 4, 5, 9, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 64, 68, 84, 116, 259, 260, 270, 271

Estratégia 30, 31, 32, 36, 37, 43, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 55, 81, 102, 103, 110, 114, 122, 136, 149, 182, 183, 227, 240, 260, 262, 263, 270, 276

Estudantes 1, 3, 4, 5, 7, 11, 13, 16, 17, 19, 20, 22, 26, 27, 28, 53, 55, 57, 58, 62, 138, 141

F

Fatores 2, 14, 17, 19, 22, 45, 52, 53, 55, 56, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 74, 75, 78, 79, 81, 82, 83, 84, 89, 93, 98, 109, 119, 125, 126, 128, 130, 131, 132, 154, 194, 200, 208, 209, 210, 223, 224, 228, 230, 232, 233, 234, 235, 236, 239, 249, 265, 270, 275, 283

Fidelização 102, 103, 104, 108, 109, 110, 112, 115, 116, 117, 139, 149, 200, 232, 276, 283

Formação 4, 19, 34, 37, 43, 58, 59, 62, 65, 66, 67, 68, 70, 72, 76, 79, 80, 81, 82, 83, 95, 176, 246

Fracasso 44, 46, 65, 66, 67, 69, 70, 72, 74, 79, 81, 82, 83, 175, 270

G

GAPS 86, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 127, 128, 135, 136

Geração Y 138, 140, 141, 143, 145, 148, 149

Geração Z 138, 140, 141, 143, 145, 148, 149, 150

I

Indústria 41, 42, 55, 101, 173, 174, 175, 176, 184, 186, 213, 227, 233

Inovação 2, 18, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 42, 45, 48, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 65, 66, 67, 69, 70, 75, 81, 83, 120, 121, 153, 238, 240, 271

Intenção empreendedora 2, 15, 17, 18, 21, 28

Intercooperação 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 254, 255, 256, 257

L

Logística 226, 259, 260, 262, 263, 267, 270, 271, 272, 273, 274, 282, 283, 284, 285, 286

M

Marcas 38, 151, 152, 155, 169, 170, 171, 175, 187, 264, 268

Marketing 15, 16, 36, 50, 59, 61, 62, 85, 86, 87, 89, 90, 101, 104, 110, 112, 116, 117, 118, 135, 136, 137, 139, 140, 142, 147, 149, 150, 152, 153, 156, 169, 170, 171, 172, 181, 184,

227, 241, 242, 267, 274

Mercados sustentáveis 221

Motivação empreendedora 17, 20, 21, 22, 27

N

Negócio 4, 20, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 66, 67, 68, 69, 70, 86, 103, 112, 116, 177, 190, 202, 203, 236, 258, 260, 265, 267, 270, 273, 284, 285

Notas explicativas 188, 205, 206, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218

P

Palavras-chave 1, 17, 30, 51, 65, 85, 102, 119, 138, 151, 185, 205, 221, 243, 259, 272

Parques ecológicos 151

Passivos contingentes 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220

Percepção do consumidor 85

Planejamento 30, 31, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 67, 70, 102, 241, 258, 259, 260, 261, 270, 274

Plano de negócios 43, 59, 258, 259, 260, 265, 270, 285

Pomicultura 221, 224

Pós 28, 51, 57, 63, 94, 96, 97, 98, 111, 117, 140, 170, 171, 173, 174, 179, 182, 224, 242, 271

Potencial empreendedor 1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 29

Q

Qualidade 5, 22, 36, 41, 42, 53, 55, 70, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 102, 103, 104, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 142, 148, 157, 175, 180, 181, 182, 218, 221, 222, 223, 225, 226, 227, 230, 231, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 249, 256, 259, 262, 264, 273, 275, 282

Qualidade em serviços 119, 120, 122, 123, 124, 126, 127, 136

R

Responsabilidade socioambiental empresarial 138, 140, 141, 150

S

Saudável 226, 258, 259, 263, 264, 266, 267, 268

Semiótica peirciana 151, 156

Startups 36, 38, 53, 54, 58, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84

Sucesso 4, 5, 6, 18, 20, 21, 22, 26, 30, 35, 36, 37, 38, 39, 45, 46, 47, 48, 53, 55, 56, 65, 66, 67, 68, 69, 72, 74, 75, 76, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 103, 104, 115, 179, 236, 260, 261, 270, 275, 276, 277, 284, 285

Suprimentos hospitalares 272, 273, 274, 275, 277, 284, 286

U

Universidade 15, 17, 27, 28, 30, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 83, 85, 86, 90, 92, 100, 101, 116, 117, 118, 119, 136, 138, 150, 155, 171, 173, 185, 205, 207, 219, 257, 271, 286, 287

V

Valores pessoais 1, 2, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16

ADMINISTRAÇÃO:

PERSPECTIVAS TEÓRICAS E

FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS

2



www.atenaeditora.com.br



contato@atenaeditora.com.br



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



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

ADMINISTRAÇÃO:

PERSPECTIVAS TEÓRICAS E
FUNDAMENTOS EPISTEMOLÓGICOS

2



www.atenaeditora.com.br



contato@atenaeditora.com.br



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



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