

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 ECOSISTEMA 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

CAPÍTULO 17

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

Data de aceite: 01/06/2021

Data de submissão: 08/03/2021

Adams de Oliveira Azevedo

Instituto Vianna Junior
Juiz de Fora – Minas Gerais
<https://orcid.org/0000-0003-1424-1000>

Tatiana Dornelas de Oliveira Mendes

Instituto Vianna Junior / UNIGRANRIO
Rio de Janeiro – Rio de Janeiro
<http://lattes.cnpq.br/5855816642809805>
<https://orcid.org/0000-0001-7592-8581>

RESUMO: A prestação de serviços hospitalares deve ser avaliada de forma criteriosa, principalmente por se tratar de serviços em que o fim principal é a preservação da vida humana. Além disto, os investimentos no setor de saúde público e privado têm sido expressivos ao longo dos anos no país, chegando a ultrapassar nove por cento (9%) do PIB do Brasil em 2014. Nesse sentido, pesquisas recentes afirmam que apenas a gestão interna das organizações não é suficiente para garantir sua competitividade, sendo necessário, portanto, o envolvimento de toda a cadeia de fornecimento. O presente trabalho teve como objetivo analisar a gestão da cadeia de suprimentos de uma empresa distribuidora de materiais médico-hospitalares, a EQUIPEX Comércio de Materiais Médico-Hospitalares LTDA, localizada no município de Juiz de Fora/MG, frente às boas práticas apresentadas pela literatura. A pesquisa de

campo se caracteriza como um estudo de caso, que teve como método de levantamento de dados documentos, entrevistas e questionários. Os resultados demonstram que o conhecimento sobre a gestão logística de materiais hospitalares contribui como fator positivo para o crescimento da empresa e fortalece a gestão da cadeia de suprimentos hospitalares.

PALAVRAS-CHAVE: Cadeia de Suprimentos, Distribuidora, Suprimentos Hospitalares, Logística.

THE LOGISTICAL CHALLENGES OF A HOSPITAL MATERIALS WHOLESALER DISTRIBUTOR IN JUIZ DE FORA / MG

ABSTRACT: The provision of hospital services must be carefully evaluated, mainly because they are services whose main purpose is the preservation of human life. In addition, investments in the public and private health sector have been significant over the years in the country, reaching more than nine percent (9%) of Brazil's GDP in 2014. In this sense, recent research claims that only internal management organizations is not enough to guarantee their competitiveness, therefore requiring the involvement of the entire supply chain. The present work aimed to analyze the supply chain management of a company distributing medical-hospital materials, EQUIPEX Comércio de Materiais Médico-Hospitalares LTDA, located in the city of Juiz de Fora / MG, in view of the good practices presented by the literature. Field research is characterized as a case study, which used documents, interviews and questionnaires as a method of data collection. The results demonstrate that knowledge about the

logistics management of hospital materials contributes as a positive factor for the company's growth and strengthens the management of the hospital supply chain.

KEYWORDS: Supply Chain, Distributor, Hospital Supplies, Logistics.

1 | INTRODUÇÃO

A prestação de serviços hospitalares possui diferenças fundamentais com relação a outros tipos de atividades, principalmente por se tratar de serviços em que o fim principal é a preservação da vida humana. Sendo assim, é necessária uma garantia de qualidade que expresse a eficiência nos mais variados tipos de demandas, considerando-se sempre os recursos disponíveis e a valiosa função social que os hospitais representam.

Dentro deste cenário, a legislação que regula a comercialização dos materiais hospitalares, sob as diretrizes das Resoluções da Diretoria Colegiada da ANVISA (RDC 185/2001 e RDC 16/2014) bem como o funcionamento das distribuidoras de materiais hospitalares, é bastante rígida. Antes de exercer esse tipo de atividade, é indispensável o conhecimento de particularidades para o devido funcionamento e a observância criteriosa da legislação.

O atendimento à saúde, por se tratar de prestação de serviço de alta complexidade, exige que todos os entes da cadeia de suprimentos atuem com eficiência, desde o fabricante até o consumidor final, passando pelos entes intermediários.

Tendo em vista a importância deste tipo de serviço, dos estudos dos entes intermediários da cadeia de suprimentos hospitalares e da oportunidade de diferenciação de mercado relacionados à melhor gestão logística de uma empresa, o presente estudo tem por objetivo analisar a gestão da cadeia de suprimentos de uma empresa distribuidora de materiais médico-hospitalares, a Equipex. Para isto, se considera os aspectos logísticos associados a partir da análise do campo, observando o funcionamento frente às exigências de gerir a cadeia logística de um negócio de revenda de materiais hospitalares na referida cidade.

A presente pesquisa está estruturada em seis blocos. Além desta introdução, o segundo capítulo apresenta o referencial teórico contendo os principais autores sobre o tema. No terceiro capítulo pode-se encontrar a metodologia do trabalho. No quarto capítulo encontra-se o estudo de caso, retratando a empresa Equipex. No capítulo cinco é possível ler sobre a análise e discussão dos dados e por fim, as considerações finais.

2 | REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gerenciamento da cadeia de suprimentos

A cadeia de suprimentos hospitalares vem sendo objeto de aprimoramento por administradores ao longo dos anos. Os métodos de armazenamento do século XX tinham

como prática comum o alto nível de estocagem, mas ainda assim eram comuns a falta de produtos e os atrasos na entrega. Com as evoluções nas indústrias, os transportes se tornaram mais confiáveis e, com a nova era da informação, surge a denominada Gestão da Cadeia de Suprimentos, melhorando as práticas de marketing, manufatura, compras e logística (BOWERSOX *et al*, 2014).

Na literatura, o termo Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos foi primeiramente utilizado em meados da década de 1980 como uma abordagem de gerenciamento de estoque (COOPER; ELLRAM 1993 *apud* NEDER, 2015). Ainda há grandes dúvidas em relação às diferenças relacionadas ao significado deste termo e à logística propriamente dita.

Alguns autores trazem a diferenciação entre estes dois conceitos, entendendo a logística como interna à organização e o Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos como um processo mais amplo, englobando os fluxos logísticos: a gestão dos pedidos dos clientes e dos fluxos de produção e as informações necessárias para monitorar todas as atividades nos elos da cadeia de suprimentos (LUMMUS; KRUMWIEDE; VOKURKA, 2001, *apud* NEDER, 2015).

Atualmente, o conceito mais utilizado sobre o Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos compreende-o como o planejamento e gerenciamento de todas as atividades envolvidas no fornecimento e aquisição, transformação e todas as atividades de gestão logística, incluindo a coordenação e colaboração com os parceiros do canal, que podem ser fornecedores, intermediários, terceiros, prestadores de serviços e clientes (PROTIL; MOREIRA, 2002).

2.2 A Cadeia de Suprimentos Hospitalares

A cadeia de suprimentos hospitalares vem sendo objeto de aprimoramento por administradores com o passar do tempo, isto porque, os investimentos no setor de saúde público e privado têm sido expressivos ao longo dos anos no país, chegando a ultrapassar 9% do PIB do Brasil em 2014 (NEDER, 2015).

Na área de saúde a cadeia de suprimentos hospitalares é definida como o conjunto de informações, suprimentos e finanças utilizados para a aquisição e circulação de bens e serviços desde o fornecedor até o usuário final, a fim de melhorar os resultados clínicos e controlar custos (SMITH *et al.*, 2011, *apud* NEDER, 2015).

Para Kamimura (2017), na área hospitalar, a palavra suprimento abarca a compra, a organização de entrada, a movimentação, a disponibilização e a correta alocação de materiais de limpeza, de escritório, de nutrição dietética, médico-hospitalares, medicamentos e reagentes laboratoriais. Na distribuidora de material hospitalar não é diferente, sendo necessário seguir os mesmos requisitos.

A Cadeia de suprimentos hospitalares é dividida por componentes, que vão desde os fabricantes, passando pelas distribuidoras, prestadores de serviço, chegando até o

cliente final, conforme apresentado na figura 1, o diagrama que representa a cadeia de suprimentos hospitalares.

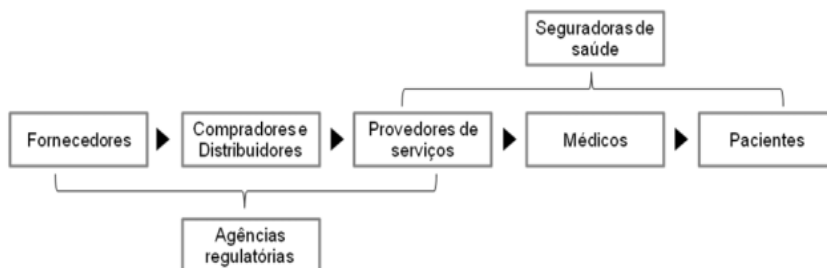


Figura 1: Cadeia de Suprimentos Hospitalares

Fonte: Neder (2015, p. 30)

Dentre os agentes da cadeia de suprimentos hospitalares destacam-se os distribuidores, pois são o elo entre os fabricantes até os hospitais e clínicas. No ambiente externo a estas organizações estão as Agências Regulatórias, que buscam garantir a segurança do cliente final deste serviço: os pacientes. No entanto a má gestão deve ser observada como ameaça, pois estas se mal geridas podem resultar em aumento de custos e ineficiência do processo (NEDER, 2015).

2.3 Fatores que influenciam no desempenho da Cadeia de Suprimentos Hospitalares

Na gestão de materiais hospitalares há de se gerir a atividade pensando no cliente final, levando em consideração as quantidades corretas e as localizações adequadas de seus materiais. Ademais, deve refletir sobre como evitar ruptura de estoque, o que pode implicar em vidas humanas (NEDER, 2015).

Desenvolver essas estratégias agrega valor, evitando paralizações ou intercorrências que geram custo. E a adoção de uma relação de disponibilidade de estoque, rapidez nas entregas e eficiência operacionais, define a empresa como um diferencial logístico e pronta para ser uma parceira ideal para a cadeia de suprimentos (BOWERSOX, *et al.* 2014).

O foco nas compras em uma distribuidora de materiais hospitalares está em estabelecer um custo que atenda às necessidades de comercialização e no desenvolvimento de relacionamento entre compradores e vendedores (BOWERSOX, *et al.* 2014).

Para o sucesso da cadeia de suprimentos da distribuidora de materiais hospitalares é necessário encontrar fornecedores que estejam alinhados à prática da empresa, buscando nestes a garantia de ressurgimento contínuo, possibilitando assim diminuição dos estoques, melhoria da qualidade e diminuição no custo total da empresa (BOWERSOX, *et al.* 2014).

Materiais hospitalares possuem muitas especificações, tamanhos, detalhes,

volumetria e quantidades de entrada e saída distintos. Por isso “a elaboração de uma estratégia de compra eficaz é um processo complexo” (BOWERSOX, et al. 2014, p. 86). Podendo estas aquisições seguirem uma matriz que oriente a partir da classificação do material a melhor estratégia de compra, que podem ser compras de gargalos, críticas, de rotina e para alavancagem, conforme apresentado na Tabela 1.

ALTO	Compras de "Gargalos" Vários fornecedores	Compras críticas Integrar com fornecedores
BAIXO	Compras de rotina Reduzir o esforço de compras	Compras para alavancagem Concentrar as compras
	BAIXO	ALTO

Tabela 1 - Matriz de Estratégia de Compras

Fonte: BOWERSOX, et al. 2014 p. 94.

As compras de rotina são aquelas que envolvem baixa porcentagem do gasto total da empresa, envolvem risco de fornecimento muito baixo e pouco impacto no desempenho global. Uma estratégia seria o próprio setor operacional fazer a aquisição, reservando os esforços de compra para itens que requerem maior esforço (BOWERSOX, et al., 2014, p. 95).

As compras “gargalos” são referentes a itens que, apesar do baixo gasto, o risco de fornecimento é alto e sua falta pode provocar problemas operacionais importantes. A estratégia neste caso seria maior número de fornecedores e, se possível, com contratos de fornecimento de longo prazo (BOWERSOX, et al., 2014, p. 95).

As compras para alavancagem são realizadas para produtos que envolvem pouco risco de fornecimento e com vários fornecedores, contudo são materiais que tem custo relativamente elevado. Estes fornecedores geralmente tendem a estabelecer parcerias com compras programadas a partir de uma fidelização (BOWERSOX, et al., 2014).

As compras críticas são referentes a materiais que têm alto custo de aquisição e que são fundamentais para o sucesso da empresa. Neste caso o foco é a integração com o fornecedor e o gerenciamento do valor com prioridade (BOWERSOX, et al., 2014).

A armazenagem é o conjunto de funções que tem nele a recepção, descarga, carregamento, arrumação e conservação de materiais. Neste processo é realizada uma operação com o objetivo de lhe acrescentar valor (DIAS, 2005). O armazenamento ocorre por razões econômicas e com vistas a garantir a prestação de serviço. Dentre as principais atividades que envolvem a armazenagem é possível elencar, de acordo com Kamimura (2017): recebimento do material; descarregamento, inspeção e separação; movimentação; segurança; *picking*; consolidação; unitarização; paletização; expedição; resolução de problemas de documentação; carregamento.

Os materiais médico-hospitalares devem ser disponibilizados em condições

adequadas, entre outros motivos, para que seja garantida a esterilização do produto. Além disso, a integridade das embalagens deve ser uma prioridade, pois ela está diretamente ligada às formas de armazenamento e manuseio dos produtos (PEDELHES, 2014).

A disposição dos itens deve ser organizada de modo que eles sejam separados pela classe e, na sequência, pela ordem estabelecida. É importante checar esses dados para que todos os locais sejam identificados e que todos os materiais tenham suas localizações registradas em sistema junto ao cadastro do item (KAMIMURA, 2017).

O recebimento é um dos pontos-chave na gestão de materiais. O sucesso nessa atividade está na opção por mesclar técnicas adequadas de conferência, agilidade e segurança. Kamimura (2017) defende que o documento de compra, que é a base legal para a inspeção de recebimento.

A ausência de uma gestão de estoque de insumos hospitalares implica um elenco de problemas, como: o excesso de materiais armazenados, que ocupa o espaço físico escasso, podendo tornar-se obsoleto, expirar sua validade na organização, aumentar os custos de armazenagem e de oportunidade do valor financeiro empatado em excesso de estoque, entre outras desvantagens (NEDER, 2015).

Por outro lado, a falta de materiais hospitalares necessários, com prejuízos ao atendimento, gera compras de urgência e a preços mais elevados, insatisfação das equipes e estresse entre os membros da cadeia produtiva do hospital (KAMIMURA, 2017). Portanto, estratégias claras para os processos de aquisição dos materiais hospitalares, assim como para os processos de gestão de estoque e armazenagem são fundamentais para o sucesso deste tipo de organização (NEDER, 2015).

3 | METODOLOGIA

Do ponto de vista da natureza do trabalho, conforme classificação de Vergara (2014), a pesquisa é aplicada com a finalidade prática de se gerar conhecimento para o presente estudo tem por objetivo apresentar o estudo de caso da empresa de materiais médico hospitalares Equipex, avaliando a sua gestão da cadeia de suprimentos. Para isso, buscou-se identificar as estratégias de gestão implantadas na referida empresa por meio do acompanhamento das atividades da empresa, bem como acesso a documentação relacionada à atividade.

A presente pesquisa é qualitativa e quantitativa, onde a interpretação e o entendimento do cenário e da percepção da importância da gestão da cadeia de suprimentos hospitalares é o fim, assim como a evolução da diferenciação necessária a este tipo de serviço, onde o erro pode implicar em vidas humanas, se tornou relevante no processo de pesquisa. Com relação aos objetivos, a pesquisa possui caráter exploratório, pela qual uma maior familiaridade com o tema se faz necessário. Quanto ao procedimento de pesquisa, o presente trabalho é bibliográfico e de campo, a partir de normas, regulamentações,

literaturas acadêmicas disponíveis e estudo de caso.

O estudo de caso tem como amostra a empresa Equipex Comércio de Materiais Médico Hospitalares LTDA., do ramo de revenda de materiais hospitalares, situada na cidade de Juiz de Fora/MG. Foram avaliados os processos de recebimento, armazenagem e distribuição, observando a atividade, analisando os manuais de procedimento operacionais padrão.

Baseado nisso, foi realizada uma pesquisa para avaliação dessas informações por meio da aplicação de um questionário, durante o mês de novembro de 2019, junto aos colaboradores envolvidos na cadeia de suprimentos da Equipex. Foram entrevistados cinco profissionais, sendo o entrevistado 1 do nível estratégico. O entrevistado 2 do nível tático e os entrevistados 3, 4 e 5 do nível operacional. Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário de pesquisa utilizando-se a escala de *Likert* e posteriormente, realizando o levantamento sobre as percepções dos colaboradores sobre os diferenciais logísticos que a empresa Equipex possui e que a favorecem no mercado.

Deixa-se aqui registrado que foi autorizada a realização da pesquisa de campo e o levantamento dos dados referente ao funcionamento das atividades logísticas realizadas pela empresa Equipex, por meio de um termo que está em poder dos autores. A entrevista foi realizada de forma cordial, mantendo o caráter receptivo do entrevistado, contendo perguntas formuladas de maneira objetiva, precisa, em linguagem acessível ou usual do informante, com vista a serem entendidas de forma clara (MATIAS-PEREIRA, 2016).

4 | ESTUDO DE CASO: EQUIPEX

A empresa Equipex Comércio de materiais médico-hospitalares LTDA está em funcionamento em Juiz de Fora/MG desde 1998 e possui 12 colaboradores. De acordo com o fluxo dos materiais hospitalares, existe a devida integração entre o setor de compras e o almoxarifado. Isso ocorre para o recebimento correto, conforme pedido de compra enviado ao fornecedor. Caso ocorra alguma divergência, a mercadoria é devolvida ao destinatário. O fluxo dos materiais hospitalares utilizado nos processos da Equipex é descrito na figura 2.

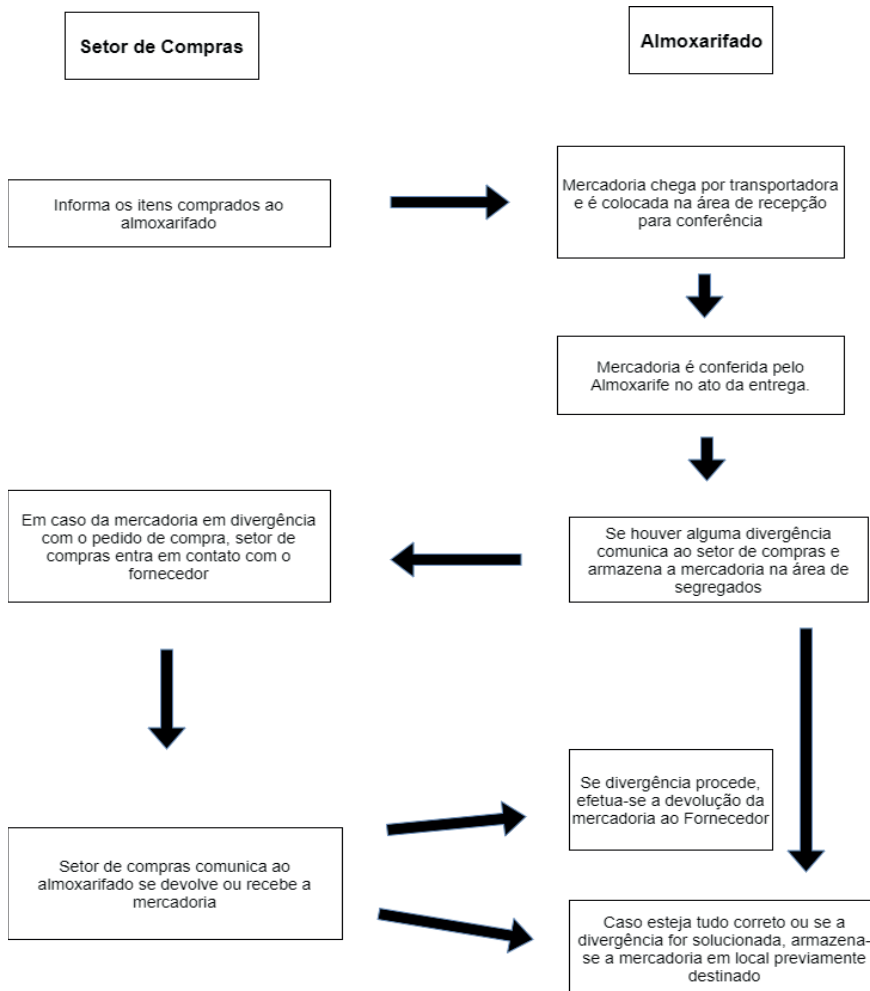


Figura 2: Procedimentos para Recepção de Mercadorias

Fonte: EQUIPEX (2019, p. 2)

Com os materiais dentro da conformidade, encaminha-se a mercadoria para o seu devido local no estoque, onde a organização dos materiais é feita em galpão com 300 m² de armazenagem. A opção é por uma estocagem em paletes de empilhamento manual e algumas prateleiras, optando predominantemente por uma organização de estoque de forma horizontalizada.

O controle do estoque é realizado através de conferências a partir de contagens quinzenais do estoque dos materiais hospitalares comercializados pela empresa Equipex. O processo consiste em realizar a contagem física dos materiais movimentados (entradas e saídas), através de relatório com os materiais recebidos e enviados. Realiza-se a contagem e registro das quantidades levantadas no relatório de conferência e, posteriormente,

conferem-se as quantidades levantadas na contagem com a quantidade dos materiais no sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP), onde o resultado deve ser igual. Caso esteja divergente faz-se a investigação para encontrar o motivo da divergência.

Segundo informação coletada na pesquisa de opinião realizada na Equipex, o índice de acerto é de 99%. Sendo que as divergências são geralmente encontradas e corrigidas. O modelo de venda dos materiais hospitalares comercializados pela Equipex, por meio da sua equipe comercial, é realizado de forma diferenciada, de acordo com o perfil do cliente, conforme pode ser observado na Tabela 2.

Modelo de Venda	Tipo de cliente	Forma de Negociação
Televendas	Clientes Privados	Vendedores entram em contato periodicamente com clientes participando de cotações ou realizando pedido direto.
Portais eletrônicos de venda	Clientes Privados	Portal de compra onde cliente estabelece o material hospitalar que necessita e a quantidade. A Equipex oferece o produto solicitado, o preço e prazo de entrega.
Licitações	Clientes Públicos	Venda é realizada pelo departamento de licitações, através de licitações eletrônicas ou presenciais.

Tabela 2: Procedimentos para venda de mercadorias

Fonte: EQUIPEX (2019, p.1)

A Expedição dos materiais é feita por meio de *picking* de separação, referente a pedido de venda. O auxiliar de almoxarifado separa as mercadorias com as quantidades estabelecidas de acordo com os lotes e validades indicados no romaneio que seguem o padrão *first to expire first out* (FEFO). Depois de separados, os materiais são alocados na área de expedição, para devida conferência, embalagem e identificação de volumetria e peso. Com tudo correto é enviado romaneio com os dados de descrição do material, lote, validade e quantidade para o setor de faturamento.

Antes da emissão da nota fiscal de venda é definido por qual transporte será feito o envio dos materiais. A escolha é feita por tabela de preços previamente definida com o fornecedor do serviço de transporte, ou através de cotação de preço. Isso sempre com transportadoras cadastradas que possuem a AFE com permissão de transporte de materiais hospitalares (DADOS DA PESQUISA, 2019).

Para a emissão da nota fiscal eletrônica (NFe) de venda são lançadas as informações descritas no *picking* de separação no sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) e realizada a transmissão pelo sistema de nota fiscal eletrônica que são

armazenadas eletronicamente, onde estão destacados os Impostos sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias (ICMS) (DADOS DA PESQUISA, 2019). Depois de impressa a nota fiscal eletrônica (NFe), é realizada mais uma conferência, verificando-se o descrito na nota fiscal, quantidade de materiais, quantidades de volumes, se o peso e transportadora estão corretos. Caso exista alguma divergência, providencia-se a correção. Após as correções, ou caso esteja tudo dentro da conformidade, emitem-se as etiquetas de embarque e solicita-se o transporte e a devida coleta dos volumes para embarque e envio ao cliente (DADOS DA PESQUISA, 2019).

Para o transporte logístico a empresa se utiliza da rede de transportadoras que prestam serviços em Juiz de Fora, mantendo a parceria necessária para recebimento e envio de materiais hospitalares, seguindo a legislação vigente estabelecida pela ANVISA. O Transporte das entregas realizadas no perímetro de Juiz de Fora é realizado por carro próprio da empresa Equipex (DADOS DA PESQUISA, 2019). Para que os processos funcionem adequadamente a empresa possui uma rotina de treinamentos realizados com todos os colaboradores. Isso ocorre quando os colaboradores são admitidos, quando há alteração no processo de trabalho, ou quando é identificada alguma não conformidade recorrente devido a desvio dos processos (DADOS DA PESQUISA, 2019).

Na admissão do colaborador lhe é informado sobre o sistema de funcionamento da empresa, ou seja, departamentos, setores e funções. Os colaboradores são orientados sobre as normas, regras e procedimentos gerais existentes que deverão ser seguidos por todos (DADOS DA PESQUISA, 2019).

A avaliação de desempenho do colaborador é realizada por meio de prova prática e escrita. Caso colaborador não obtenha 70% de aproveitamento tem a oportunidade de realizar novamente o treinamento e a avaliação. E todos os treinamentos são registrados e arquivados na pasta do colaborador (DADOS DA PESQUISA, 2019). Além dos processos logísticos adequados e do treinamento e capacitação de seus colaboradores, outro fator que favorece competitivamente a empresa Equipex é a cidade de Juiz de Fora possuir uma localização geográfica privilegiada com grande potencial para a atração de empreendimentos. A cidade é referência em atendimento médico na região e boa parte dos moradores de outras cidades vizinhas vem em busca de atendimento médico especializado. Entre os principais hospitais gerais do município estão os descritos na tabela 3.

Hospitais de Juiz de Fora		
Particulares	Públicos	Privados e Públicos
Hospital Monte Sinai	Hospital Dr. João Penido	Ascomcer.
Hospital Albert Sabin	Hospital Universitário	
Instituto Oncológico	Hospital Municipal de Pronto Socorro (HPS)	Santa Casa de Misericórdia
Hospital Dr. João Felício	Hospital e Maternidade Therezinha de Jesus	
Hospital Unimed		

Tabela 3: Principais Hospitais Gerais de Juiz de Fora/MG

Fonte: JFMinas, 2019.

Estar próximo destes hospitais é uma vantagem competitiva, conforme estudo de caso realizado por Rodrigues e Sousa (2014). De acordo com ele, fornecedores locais e regionais adequados fazem parte dos padrões de qualidade de hospitais pela gestão farmacêutica em conciliação com a política financeira da instituição, buscando menor preço sem perda de qualidade. A quantidade significativa de hospitais, entre eles, três hospitais de excelência acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), Hospital Monte Sinai, Hospital Albert Sabin e Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora é fator que dá capacidade técnica de fornecimento a outros hospitais em todo território nacional (DADOS DA PESQUISA, 2019).

5 | RESULTADOS E DISCUSSÃO

Baseado nas observações realizadas na distribuidora Equipex e na entrevista realizada com seus colaboradores, conclui-se que a empresa tem cumprido os processos logísticos à risca, evitando estoques em excesso, realizando análise dos itens mais solicitados pelos clientes, entendendo a sazonalidade de alguns materiais e o uso contínuo de outros, evitando também as rupturas no estoque. Isso fica inclusive explícito na visão de diferencial do Profissional 1 (“...e adequação de estoque à demanda”). Busca-se preocupar com toda a cadeia logística, mantendo cadastro atualizado de clientes, fornecedores e prestadores de serviço. Acompanhando todos os processos-chave.

Foram entrevistados, entre os dias 15 a 17 de novembro de 2019, cinco profissionais da distribuidora de materiais hospitalares Equipex, sendo um de nível estratégico, um de nível tático e três de nível operacional. Os dados dos entrevistados podem ser visualizados na tabela a seguir.

Profissionais	Idade	Setor	Sexo	Nível
1	55	Gerência	M	Estratégico
2	37	Comercial	M	Tático
3	42	Almoxarifado	M	Operacional
4	24	Almoxarifado	M	Operacional
5	26	Comercial	M	Operacional

Tabela 4: Dados dos entrevistados Equipex

Fonte: Questionário sobre funcionamento da cadeia de suprimentos de uma distribuidora hospitalar.

Foi perguntado aos profissionais: “Dentre as opções abaixo selecione a que se enquadra melhor no conceito de Logística Hospitalar”. Três colaboradores (60%) responderam que para eles: “A Logística Hospitalar deve pensar desde a fabricação até a utilização no paciente, levando em consideração as quantidades corretas e as localizações adequadas de seus materiais e evitar ruptura de estoque”.

A Equipex desenvolve e aperfeiçoa satisfatoriamente os processos que contribuem para a redução de custos e redução de estoques. O espaço físico é adequado, contudo seria interessante como forma de melhoria o investimento em verticalização do estoque com estrutura de porta-paletes para melhor organização e otimização dos processos logísticos. O cadastro dos materiais hospitalares é adequado e segue os padrões necessários. No sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) de gestão de estoque, os produtos estão cadastrados e organizados por categorias, o que agrega no controle do estoque.

A Equipex segue à risca todos os seus procedimentos sem prejuízo às entregas de materiais hospitalares a seus clientes, buscando atender sempre em de em tempo hábil. Como uma empresa atacadista a Equipex busca realizar vendas de produtos apenas em volumes fechados, ou seja, em embalagem Master. Abrindo exceções para clientes com baixo consumo de determinados materiais, fornecendo de forma fracionada, isso sem que se prejudique a esterilização e integridade do material para seu uso. Isso explícito na resposta do Profissional 4: “Procuramos atendê-los da melhor forma possível passando confiança e segurança”.

A existência de Hospitais de referência na cidade é uma vantagem competitiva, expressa na fala do Profissional 2 “...por estar localizada em uma cidade de médio porte que possui grandes clientes, como hospitais aqui localizados e ainda atendemos a nossa região”. Para os colaboradores da Equipex é uma vantagem competitiva estar às margens da BR-040, próximo ao Aeroporto do Galeão no Rio de Janeiro e o Aeroporto Regional da Zona da Mata. Isso demonstrado na resposta do profissional 5: “A Localização geográfica é um dos fatores mais importantes para a Equipex”. A empresa obtém êxito na fidelização e atendimento de clientes em toda Minas Gerais, com vantagem na Zona da Mata Mineira

e na região Sudeste do Brasil, com vantagem na Cidade do Rio de Janeiro e desvantagem na cidade de São Paulo, devido a forte concorrência e estrutura logística local.

Conforme as análises realizadas, as empresas prestadoras de transporte de Juiz de Fora são um fator que contribuem positivamente para o sucesso do negócio, visto que a empresa somente trabalha com empresas cumpridoras da legislação vigente estabelecida pela ANVISA. Além disto, ela realiza, de forma adequada as entregas de compras realizadas pela Equipex junto a seus fornecedores, e pronto atendimento aos clientes, cumprindo os prazos estipulados para entrega dos materiais hospitalares, sem prejuízo de faltas, o que poderia ocasionar problemas no atendimento de pacientes.

Sobre a questão do presente trabalho, no âmbito da cadeia de suprimentos hospitalares, a Equipex, estar sediada em uma cidade média como Juiz de Fora não é um empecilho, pois a empresa consegue atender todos os requisitos necessários para atender seus clientes dentro da área de sua atuação. Mediante as respostas dos colaboradores e as análises realizadas dos procedimentos realizados, estar em Juiz de Fora não é fator que gera desvantagem, pelo contrário, trazendo muitas vantagens, como destaca o Profissional 2: “nossa posição geográfica, que além de estarmos na rota de grandes centros, possibilitando assim facilidade no transporte de mercadorias, nos tornando também um bom parceiro para os clientes de cidades de menor porte que se localizam próximos à nossa cidade”.

6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como foco a análise da gestão da cadeia de suprimentos da empresa de materiais médico-hospitalares, a Equipex Comércio de Materiais Hospitalares LTDA. Na pesquisa de campo na empresa Equipex demonstra algumas dificuldades para implementar o modelo de negócio de distribuição de materiais hospitalares. No caso da empresa Equipex, uma das dificuldades está em competir com distribuidoras do Estado de São Paulo, pois segundo profissional 5, no questionário submetido aos colaboradores da empresa, relata a forte concorrência e que estrutura logística local dificulta a inserção de novos clientes no estado de São Paulo.

Outra dificuldade apresentada é relacionada ao espaço físico, pois não há necessidade de se ampliar muito o estoque, mas as compras em menor quantidade diminuem a vantagem competitiva com empresas que compram em maiores quantidades e assim conseguem custos menores. A legislação aplicada a este setor é muito rígida e o não cumprimento das regras estabelecidas pela ANVISA, por possíveis erros dos colaboradores podem prejudicar a empresa com penalidades que podem prejudicam as atividades da empresa e sua relação junto a clientes e fornecedores.

No entanto, a análise permite afirmar que a empresa Equipex estabelecem as boas práticas da cadeia de suprimentos quando cumpre os quesitos descritos no capítulo de

especificidade da gestão de recursos hospitalares, conforme estabelecem as agências reguladoras ANVISA e VISA's (Estadual e Municipal), e em análise verifica-se que a empresa segue com rigor a legislação, sendo periodicamente fiscalizada e aprovada por esses órgãos. Os Procedimentos Operacionais Padrão (POP's), periodicamente reavaliados e atualizados garantem o funcionamento adequado da cadeia de suprimentos de materiais hospitalares. Bem como a realização de treinamentos frequentes e retenção talentos valorizando seus profissionais. Decisões gerências que se refletem em profissionais preparados, dedicados e conscientes do papel da empresa do mercado de distribuidoras hospitalares.

Além disto, Juiz de Fora possui uma eficiente rede de transportadora de cargas que seguem a legislação estabelecida pela ANVISA, com experiência em transporte de produtos para saúde, com ampla concorrência, o que favorece a negociação de fretes, viabilizando o recebimento e envio para várias partes do Brasil tanto pelo modal rodoviário, quanto no aéreo. Isso contribui para a competição com as distribuidoras do estado São Paulo em outros estados da federação seja minimizado. Outro fator a ser levado em consideração é o fato de a empresa estar a 21 anos no segmento. Com este fator e os demais citados anteriormente, a empresa ganha vantagem competitiva logística para a distribuição em Minas Gerais, Rio de Janeiro e outras partes do país.

Após a confecção deste trabalho, fica uma análise de que para implantar uma empresa deste segmento é necessária uma análise mais aprofundada, realizando um plano de negócios que verifique todas as necessidades para o sucesso do negócio. Porém é possível dizer que com as análises da literatura sobre a cadeia de suprimentos Hospitalares e com a pesquisa de campo realizada na empresa Equipex, conclui-se que Juiz de Fora possui um ambiente e condições para se promover como ponto estratégico de uma empresa de distribuição de materiais hospitalares, e assim ter requisitos logísticos favoráveis para competir no mercado nacional, garantindo o bom funcionamento da cadeia de suprimentos.

REFERÊNCIAS

ANVISA. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Resolução da diretoria colegiada - RDC N° 329, de 22 de julho de 1999**. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/1999/res0329_22_07_1999.html> Acesso em 09/12/2019.

ANVISA. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA. **Resolução da diretoria colegiada - RDC N° 16, de 1° de abril de 2014**. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2014/rdc0016_01_04_2014.pdf> Acesso em 09/05/2019.

ANVISA. **Diretoria Colegiada**. 2019^a. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/diretoria-colegiada>> Acesso em 10/12/2019.

- ANVISA. **Institucional**. 2019b. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/institucional>> Acesso em 10/12/2019.
- ANVISA. **Institucional**. 2019c. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/registros-e-autorizacoes/empresas/licenca-de-funcionamento-de-empresas>> Acesso em 10/12/2019.
- ANVISA. **Institucional**. 2019d. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/registros-e-autorizacoes/farmacias-e-drogarias/autorizacao-de-funcionamento/certificado-de-afe>>. Acesso em 10/12/2019.
- ANVISA. **Regulação de produtos - Materiais para uso em saúde**. 2019e. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/registros-e-autorizacoes/produtos-para-a-saude/produtos/classificacao-de-materiais>> Acesso em 10/12/2019.
- BOWERSOX, D. J.; CLOSS, D. J; COOPER, M. B. **Gestão Logística da Cadeia de Suprimentos**. 4 ed. Porto Alegre. AMGH Editora Ltda. 2014.
- DIAS, J. C. Q. **Logística Global e Macrologística**. Lisboa: Silabo 2005
- EQUIPEX. **Procedimento Operacional Padrão**. Recepção de Mercadorias. POP nº: 009/2019.
- EQUIPEX. **Procedimento Operacional Padrão**. Treinamento de Colaboradores. POP nº: 010/2019.
- JF Minas. **Portal de turismo**. 2019. Disponível em: Disponível em: <<https://www.jfminas.com.br/portal/hospitais-e-clinicas/hospitais-e-clinicas>> Acesso em 10/03/2019.
- KAMIMURA, Q. P. **Suprimentos Hospitalares**. Curitiba: Intersaberes, 2017.
- MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- NEDER, A. L. R. **Melhores Práticas da Gestão da Cadeia de Suprimentos: Um estudo de caso em uma rede de hospitais privado**. 2015. Universidade Federal do Rio de Janeiro – Instituto COPPAED de Administração. 2015. Disponível em: <https://www.coppead.ufrj.br/upload/publicacoes/Ana_Luiza_Neder.pdf> acesso 13/05/2019.
- PEDELHES, G. J. **A embalagem, a armazenagem e a logística**. Universidade Federal De Santa Catarina-UFUSCAR, 2014. Disponível em: <<http://www.raiararmazenagem.com.br/site/embalagem-armazenagem-e-logistica/>> acesso 19/04/2019.
- PROTIL, R. M; MOREIRA, V. R. **Considerações sobre a Logística de Suprimentos em Hospitais: Um Estudo de Caso**, 2002. Disponível em <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/enanpad2002-gol-1713.pdf>> Acesso em 13/05/2019.
- VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa Em Administração**. 15ª ed. – São Paulo: Atlas 2014.

SOBRE O ORGANIZADOR

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

ÍNDICE REMISSIVO

A

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)