ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 4

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

Atena Editora
Ano 2021

ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 4

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

Atena Editora
Ano 2021

Editora Chefe
Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Assistentes Editoriais
Natalia Oliveira
Bruno Oliveira
Flávia Roberta Barão
Bibliotecária
Janaina Ramos
Projeto Gráfico e Diagramação
Natália Sandrini de Azevedo
Camila Alves de Cremo
Luiza Alves Batista
Maria Alice Pinheiro
Imagens da Capa
iStock
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.
Open access publication by Atena Editora

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
Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Gasparetto Júnior – Instituto Federal do Sudeste de Minas Gerais

Atena Editora
Ano 2021

Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Arnaldo Oliveira Souza Júnior – Universidade Federal do Piauí
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
Prof. Dr. Humberto Costa – Universidade Federal do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Jadson Correia de Oliveira – Universidade Católica do Salvador
Prof. Dr. José Luis Montesillo-Cedillo – Universidad Autónoma del Estado de México
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. Miguel Rodrigues Netto – Universidade do Estado de Mato Grosso
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 Girlene 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

Atena Editora
Ano 2021

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. Ferlando 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 da Fontoura Custódio Monteiro – Universidade do Vale do Sapucaí
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 Gonçalo 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 DrªFernanda 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. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Dr. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí
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 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

Atena Editora
Ano 2021

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 Atílio Batista – Universidade Federal de Viçosa
Prof. Me. Felipe da Costa Negrão – Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Francisco Odécio Sales – Instituto Federal do Ceará
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

Atena Editora
Ano 2021

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
Prof. Me. Marcos Roberto Gregolin – Agência de Desenvolvimento Regional do Extremo Oeste do Paraná
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
Prof. Dr. Sulivan Pereira Dantas – Prefeitura Municipal de Fortaleza
Profª Ma. Taiane Aparecida Ribeiro Nepomoceno – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof. Me. Tallys Newton Fernandes de Matos – Universidade Estadual do Ceará
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

Atena Editora
Ano 2021

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Administração: organização, direção e controle da atividade organizacional 4

Bibliotecária: Janaina Ramos
Diagramação: Maria Alice Pinheiro
Correção: Mariane Aparecida Freitas
Edição de Arte: Luiza Alves Batista
Revisão: Os autores
Organizador: Elói Martins Senhoras

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A238 Administração: organização, direção e controle da atividade organizacional 4 / Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2021.

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-5983-230-9
DOI: https://doi.org/10.22533/at.ed.309210907

1. Administração. I. Senhoras, Elói Martins (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

Atena Editora
Ano 2021

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; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.

Atena Editora
Ano 2021

DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access, desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce,* ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.

Atena Editora
Ano 2021

APRESENTAÇÃO

Os estudos organizacionais compõem uma área de destaque no contemporâneo campo científico da Administração em razão da sua importância para explicar, descrever e prescrever como os indivíduos desenvolvem estruturas, processos e práticas organizacionais e como são afetados pelas organizações em suas estruturas de comando, subordinação e controle, razão pela qual a temática organizacional é objeto deste livro.

A presente obra, "Administração: Organização, Direção e Controle da Atividade Organizacional 4" tem o objetivo de discutir o estado da arte no campo dos estudos administrativos, por meio da apresentação de uma coletânea diversificada de estudos teóricos e empíricos, os quais refletem uma riqueza de temáticas estratégicas, bem como a própria realidade organizacional no Brasil e no mundo.

A organização desta obra se materializou em 17 capítulos, os quais foram escritos por meio de uma linguagem fácil e amplamente acessível a um público leigo ou especializado. Ao buscar uma via didática para apresentar as explicações, descrições e debates para um amplo público, a obra manteve a preocupação científica de se estruturar fundamentada em um rigor teórico-metodológico.

A proposta implícita neste livro tem no paradigma eclético o fundamento para a valorização da pluralidade teórica e metodológica, sendo este livro construído por meio de um trabalho coletivo de pesquisadoras e pesquisadores oriundos de diferentes estados brasileiros, o que repercutiu em uma rica oportunidade para o compartilhamento de experiências no campo epistemológico da Administração.

A natureza exploratória, descritiva e explicativa quanto aos fins e a abordagem quali-quantitativa caracterizam o perfilamento metodológico desta obra, sendo o método teórico-dedutivo o fundamento para a utilização, tanto, de revisões bibliográficas e estudos de caso como procedimentos de levantamento de dados, quanto, de hermenêutica administrativa na análise de dados.

Estruturados em 2 macroeixos temáticos que combinam teoria e prática administrativa, os 17 capítulos do presente livro apresentam discussões relacionadas, tanto, a tendências, instrumentos e ferramentas administrativas, quanto, a estudos de casos diversos, incluindo focos sobre gestão das cadeias de suprimentos e compras, bem como responsabilidade social e ambiental.

Conclui-se com base nos debates teóricos e estudos de caso apresentados ao longo dos capítulos deste livro que os estudos organizacionais possuem uma abertura plural e absorvente de temas e discussões nas relações de comando, subordinação e controle, possibilitando aos leitores uma instigante imersão que vai desde modelos e marcos teórico-conceituais até à apreensão empírica de especificidades e complexidades organizacionais no mundo real.

Ótima leitura!

Elói Martins Senhoras

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 1

CRIAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DE MELHORIA CONTÍNUA (LEAN)

Hilvanir Alves Ferreira

https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109071

CAPÍTULO 2 17

CONSENSUALISMO COMO NOVO MODELO DE CONTROLE ADMINISTRATIVO: BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA UTILIZAÇÃO DOS INSTRUMENTOS CONSENSUAIS

Mariane de Oliveira Braga Santos

https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109072

CAPÍTULO 3 65

O ACIONISTA E AS ALTERAÇÕES CONTÁBEIS - ENSAIO A PARTIR DA CAPITALIZAÇÃO DE CUSTOS COM EMPRÉSTIMOS

Luiz Antonio de Oliveira Dantas

Fernando Grecco de Oliveira

https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109073

CAPÍTULO 4 79

TRANSMISSÃO DE PREÇOS ENTRE OS MERCADOS DE ALIMENTOS E DE *COMMODITIES* AGROPECUÁRIAS

Kellen Cristina Campos Fernandes

Reginaldo Santana Figueiredo

https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109074

CAPÍTULO 5 92

UMA ANÁLISE DAS MUDANÇAS NA DINÂMICA DO MERCADO MUNDIAL AUTOMOTIVO COM BASE NO CASO DA AQUISIÇÃO DA JLR PELA TML

Luiz Henrique Cirne de Souza

https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109075

CAPÍTULO 6 112

PERCEPÇÃO DE GESTORES SOBRE AUDITORIA INTERNA: UM ESTUDO DE CASO EM EMPRESAS DE AUTOPEÇAS EM BELÉM/PA

Vanderson Benjamim dos Santos

Marcos Vinicius Castro de Almeida

Danilo Soares Rios

Mário Jorge Santos Pinheiro

https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109076

CAPÍTULO 7 125

USO DA FERRAMENTA GERENCIAL 5W2H NA IMPLANTAÇÃO DE INSTRUMENTOS DE CONTROLE EM UM RESTAURANTE

Letícia Alencar de Miranda

Amanda Gabriela do Nascimento Costa
Giane Meyre de Assis Aquilino
https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109077

CAPÍTULO 8.....133

NEUROMARKETING, *STORYTELLING* E SEUS IMPACTOS NA COMUNICAÇÃO DAS MARCAS NO SÉCULO XXI: ESTUDO DE CASO DE DUAS MARCAS GLOBAIS
Gabriela Lopes
Mariana Munis de Farias
https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109078

CAPÍTULO 9.....148

ESTUDO SOBRE EDUCAÇÃO FINANCEIRA NO CURSO TÉCNICO EM AGROPECUÁRIA DO IFTO-*CAMPUS* DIANÓPOLIS
Delfim Dias Bonfim
Luiz Norberto Lacerda Magalhães Filho
Tiago Rafael de Barros Pereira
Gabrielly França Rodrigues
https://doi.org/10.22533/at.ed.3092109079

CAPÍTULO 10.....158

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS E A UTILIZAÇÃO DE KPI'S PARA A ELEVAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO NO SETOR DE MANUTENÇÃO PREDIAL
Anderson Alves de Souza
Reginaldo Moreira dos Santos
Renato Oldair Balbo
Rogério Monteiro
https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090710

CAPÍTULO 11.....171

ASSERTIVIDADE NA SEPARAÇÃO DE PEDIDOS EM UM CENTRO DE DISTRIBUIÇÃO DO VAREJO SUPERMERCADISTA: UM ESTUDO DE CASO
Otacílio Anjos de Amicis
https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090711

CAPÍTULO 12.....179

GESTÃO DE COMPRAS EM ESCOLAS DE SAMBA: UMA ANÁLISE SOBRE A AQUISIÇÃO DE MATERIAIS PARA A CONFECÇÃO DAS FANTASIAS DE UM G.R.E.S. DO RIO DE JANEIRO
Larissa da Silva Alves
Camila Avosani Zago
https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090712

CAPÍTULO 13.....191

A EVOLUÇÃO DOS CONCEITOS E VISÕES DE RESPONSABILIDADE SOCIAL: DOS PIONEIROS A CONTEMPORANEIDADE

Clarissa Goulart De Bem
Sérgio Ricardo da Silveira Barros

https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090713

CAPÍTULO 14.....222

CULTURA ORGANIZACIONAL: BARREIRAS E MOTIVADORES PARA IMPLANTAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Clarissa Goulart de Bem
Sérgio Ricardo da Silveira Barros

https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090714

CAPÍTULO 15.....246

APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DO ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL EM UMA EMPRESA FAMILIAR

Larissa de Oliveira Curtolo
Lesley Carina do Lago Attadia Galli
Rafael Altafin Galli
Ana Margarida Theodoro Caminhas
Glaucia Aparecida Prates

https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090715

CAPÍTULO 16.....258

PROCESSOS INOVATIVOS DA AGRICULTURA URBANA DE SINGAPURA COMO FERRAMENTA DE SEGURANÇA ALIMENTAR E REDUÇÃO NOS NÍVEIS DE EMISSÃO DE CO_2 NA ATMOSFERA

Leandro Pessoa de Lucena
Fernanda Mariano Massuia

https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090716

CAPÍTULO 17.....271

ESTUDO DA PEGADA HÍDRICA E FLUXOS DE ÁGUA VIRTUAL NA COMERCIALIZAÇÃO DOS PRODUTOS HORTIFRUTIGRANJEIROS NO SEMIÁRIDO NORDESTINO COM ÊNFASE NO ESTADO DE CEARÁ

Andrezza Pereira de Matos
Rodolfo José Sabiá

https://doi.org/10.22533/at.ed.30921090717

SOBRE O ORGANIZADOR.....284

ÍNDICE REMISSIVO.....285

CAPÍTULO 15

APLICAÇÃO DA METODOLOGIA DO ÍNDICE DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL EM UMA EMPRESA FAMILIAR

Data de aceite: 01/07/2021
Data de submissão: 31/03/2021

Larissa de Oliveira Curtolo
Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias (FCAV – Unesp)
Jaboticabal/SP
http://lattes.cnpq.br/1204886379989747

Lesley Carina do Lago Attadia Galli
Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias (FCAV – Unesp)
Jaboticabal/SP
http://lattes.cnpq.br/5335161535094693

Rafael Altafin Galli
Centro Universitário Estácio
Ribeirão Preto/SP
http://lattes.cnpq.br/0698515167998651

Ana Margarida Theodoro Caminhas
Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias (FCAV – Unesp)
Jaboticabal/SP
http://lattes.cnpq.br/4567929482306746

Glaucia Aparecida Prates
Faculdade de Ciências Agrárias e Veterinárias (FCAV – Unesp)
Jaboticabal/SP
http://lattes.cnpq.br/7607696158499030

RESUMO: A sustentabilidade pode ser um meio estratégico para conter a mortalidade das empresas familiares e torná-las mais competitivas, já que é notável a falta de conhecimento sobre os conceitos de sustentabilidade por parte dos negócios familiares. Este capítulo tem como objetivo identificar as práticas de sustentabilidade articuladas por uma empresa familiar de Jaboticabal-SP, tendo como referência o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), de forma que esse estudo de caso auxilie na visualização prática da sustentabilidade nas organizações familiares.

PALAVRAS - CHAVE: Sustentabilidade, Empresas Familiares, Índice de Sustentabilidade Empresarial, Indústria, Indicadores de sustentabilidade.

APPLICATION OF THE CORPORATE SUSTAINABILITY INDEX METHODOLOGY IN A FAMILY BUSINESS

ABSTRACT: Sustainability can be a strategic means to contain the mortality of family firms and make them more competitive, since the lack of knowledge about the concepts of sustainability by family businesses is remarkable. This chapter aims to identify the sustainability practices articulated by a family business in Jaboticabal-SP, based on the Corporate Sustainability Index (ISE), using the case study method to assist in the practical visualization of sustainability in family organizations.

KEYWORDS: Sustainability, Family Business, Sustainability Practices Corporate Sustainability Index, Industry, Sustainability indicators.

As organizações, por meio da articulação de suas estratégias, buscam criar e manter vantagens competitivas sustentáveis (PORTER,

1989; BARNEY; HESTERLY, 2011; BAZZETTI et al 2019).

Ser uma organização sustentável implica em promover o desenvolvimento econômico concomitantemente ao desenvolvimento social e à preservação ambiental, de modo a satisfazer as necessidades atuais sem comprometer a capacidade das próximas gerações satisfazerem suas futuras necessidades (CMMAD, 1988; VELLANI; RIBEIRO, 2009; SILVA; LUCENA, 2019).

Para alcançar este ideal as organizações vêm modificando a forma como gerem seus negócios, buscando não só a lucratividade, mas também causar um impacto socioambiental positivo na sociedade, por meio da preservação do meio ambiente, pelo asseguramento do bem-estar dos seus funcionários e consumidores (BARKEMEYER, et al 2014; FEIL; SCHREIBER, 2017).

Nesse sentido as abordagens de avaliação de sustentabilidade podem oferecer o suporte necessário em nível estratégico, tático e operacional para que a implementação de práticas gerenciais de sustentabilidade se efetive em uma empresa (HÁK et al., 2018; RAMOS, 2019).

Dentre os diversos modelos e ferramentas voltadas à gestão da sustentabilidade disponíveis na literatura e propostos pelo mercado, o ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial), criado em 2005 para avaliar o desempenho em sustentabilidade das empresas listadas na BM&FBOVESPA, vem ganhando espaço por ter como principal propósito refletir o retorno de uma carteira composta por ações de empresas reconhecidamente comprometidas com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial no meio empresarial brasileiro (B^3, 2019). As empresas que divulgam informações por meio do ISE, se diferenciam das demais por apresentarem qualidade de informação ambiental, compromisso com o desenvolvimento sustentável, equidade, transparência e prestação de contas, natureza do produto, além do desempenho empresarial nas dimensões econômico-financeira, social, ambiental e de mudanças dinâmicas (SILVA; LUCENA, 2019).

A metodologia que fundamenta a composição do ISE também pode ser utilizada pelas organizações que desejam estabelecer e/ou aprimorar suas práticas de sustentabilidade, bem como instrumento para diagnóstico dos fatores facilitadores e restritivos da implementação das mesmas (ALVES; ARAÚJO; SANTO, 2019).

Dentro do contexto apresentado, surge a ideia de utilizar a metodologia do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) para identificar as práticas de sustentabilidade articuladas por uma empresa familiar de Jaboticabal-SP.

Uma empresa familiar pode ser definida como a organização cuja propriedade e gestão são controladas por membros de uma mesma família, os quais influenciam significativamente a direção e as políticas do negócio, por meio de seus cargos de gerência, direitos de propriedade ou papéis familiares (TAGIURI; DAVIS, 1996; ADACHI, 2006; GALLI, 2015).

Cerca de 90% das empresas brasileiras são de origem familiar, sendo responsáveis

por 48% do PIB e por 60% dos empregos gerados no país (WERNER; SOUZA, 2012; COSTA et al, 2015). Sabe-se que as empresas familiares carecem de ferramentas gerenciais que as auxiliem em seu processo de profissionalização e contribuam para reduzir seu alto índice de mortalidade (BORGES, LESCURA; 2010; GALLI, 2015; GALLI et al, 2018a).

A adoção de práticas de sustentabilidade pode ser, então, um meio estratégico para conter a mortalidade das empresas familiares e torná-las mais competitivas (GALLI et al, 2018b), justificando-se, portanto, o recorte setorial e a escolha da unidade de análise para realização do estudo proposto.

Nas últimas décadas a sustentabilidade tem sido apontada como uma das grandes pautas do século XXI, em função das mudanças radicais do modo de se produzir e consumir. (SACHS, 2000; SANTOS; MATSCHUCK, 2015). Trata-se de uma tarefa de grande complexidade, que necessita de um modelo de gestão inclusivo e abrangente em relação aos interesses, expectativas e a multiplicidade de agentes envolvidos: cidadãos, empresas, sociedade e governo (ARAÚJO; MENDONÇA, 2009, FERREIRA; BERTOLINI; BRANDALISE, 2019).

Esta pauta basicamente leva a dois dos desafios fundamentais: a falta de uma definição consensual para o termo, e a variedade de sinônimos usados na literatura (VERMA; RAGHUBANSHI, 2018). Considera-se uma fraqueza que a sustentabilidade tenha uma base conceitual pouco definida (PISSOURIOS, 2013), provocando avanços desequilibrados nas múltiplas dimensões da sustentabilidade, principalmente no que tange os aspectos ambientais. Muitos autores afirmam que a definição de sustentabilidade se transforma de acordo com o campo do conhecimento e o objetivo dos pesquisadores (TANGUAY et al., 2010). Sem uma definição padrão amplamente aceita em diferentes campos do conhecimento, ainda não está claro como os atores operacionalizam e medem a sustentabilidade. Notavelmente, no desenvolvimento de uma agenda de pesquisa em sustentabilidade, é necessário priorizar a melhor terminologia e os conceitos mais relevantes associados à sustentabilidade do será investigado (STIRMAN et al., 2012; SCHEIRER, 2005).

A dinâmica do pensamento sustentável parte da esfera pública - cabendo a cada nação promover o desenvolvimento sustentável em seu território - permeia a sociedade formada por cidadãos que são consumidores mais conscientes e exigentes quanto à adoção de uma posição mais responsável em termos socioambientais por parte das empresas, e chega às organizações privadas, que devem corresponder a estes anseios colocando no mercado produtos e serviços sustentáveis e imprimindo ações visem a lucratividade, sem se desconectar do compromisso de reduzir os impactos ambientais de sua atividade econômica e de incrementar a igualdade por meio da promoção de programas sociais (ANDRADE, 2012; GALLI et al, 2018b).

Dentro deste contexto pode-se dizer que o conceito de sustentabilidade é fundamentado em três dimensões, que ficaram mundialmente conhecidas como *Triple*

Bottom Line ou "Tripé da Sustentabilidade": econômica, social e ambiental (BRUNDTLAND, 1985; FERREIRA; BERTOLINI; BRANDALISE, 2019).

Para esta abordagem, Mori e Christodoulou (2012) defendem o modelo baseado em uma estrutura hierárquica, integrando os aspectos biofísicos, sociais e econômicos da sustentabilidade. Os mesmos autores argumentam que na estrutura da linha de base tripla as considerações sociais, econômicas e ambientais não podem ser tratadas como paralelas.

Nesta abordagem, a dimensão econômica refere-se ao impacto das organizações sobre as condições econômicas das partes interessadas e sobre o sistema econômico em todos os níveis, ou seja, representa a geração de riqueza pela e para a sociedade pelo fornecimento de bens e serviços (LORENZETTI; CRUZ; RICIOLI, 2008).

A dimensão social diz respeito as ações empresariais em relação aos próprios empregados, fornecedores, parceiros e clientes/consumidores (KRAJNC; GLAVIC, 2005).

A dimensão ambiental contempla a conservação e o manejo consciente dos recursos naturais em todas as etapas do processo produtivo (CALLADO, 2010). Isso significa que, para serem sustentáveis, os recursos que podem ser utilizados para o desenvolvimento devem ser identificados a partir de suas limitações, juntamente com os componentes ou limites naturais que precisam ser protegidos, respectivamente (LEE; HUANG, 2007). Portanto, o sistema de suporte à vida, estruturas sociais, instituições e economias dependem um do outro para continuar se desenvolvendo, considerando os limites biofísicos planetários (FISCHER et al., 2007).

A atuação empresarial de forma sustentável cria um ciclo virtuoso de desenvolvimento em que os empregados tornam-se mais orgulhosos e comprometidos em trabalhar em um lugar que os valoriza, os clientes sentem-se encantados ao comprar produtos e serviços sustentáveis e tornam-se leais, os fornecedores conseguem maior estabilidade financeira por serem parceiros de uma empresa que possibilita a criação de relacionamentos de longo prazo, o governo arrecada os impostos por ela devidos e a sociedade civil passa a admirar a marca de uma empresa socialmente responsável e aderir a seus empreendimentos, resultando num aumento de valor da organização perante o mercado (BERTONCELLO; CHANG JUNIOR, 2007; SOUSA, 2013; ALVES; ARAÚJO; SANTO, 2019).

O Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) foi desenvolvido pela BM&FBOVESPA juntamente com outras importantes instituições, destacando-se entre elas Abrapp, Anbima, Apimec, IBGC, IFC, Instituto Ethos, Ministério do Meio Ambiente e FGV, a fim de criar um índice de ações que fosse um referencial para os investimentos sustentáveis e responsáveis no Brasil (B^3, 2019).

O ISE tem por objetivo refletir o retorno de uma carteira composta de ações de empresas com reconhecido comprometimento com o desenvolvimento sustentável, destacando-as para investidores, além de atuar como indutor das boas práticas no meio empresarial brasileiro (ALVES; ARAÚJO; SANTO, 2019).

Constitui-se em uma ferramenta para análise comparativa da performance das empresas listadas na B3 sob o aspecto da sustentabilidade corporativa, baseada em eficiência econômica, equilíbrio ambiental, justiça social e governança corporativa; e amplia o entendimento sobre empresas e grupos comprometidos com a sustentabilidade, diferenciando-os em termos de qualidade, nível de compromisso com o desenvolvimento sustentável, equidade, transparência e prestação de contas, natureza do produto, além do desempenho empresarial nas dimensões econômico-financeira, social, ambiental e mudança do clima (B³, 2019),

Para avaliar o desempenho em sustentabilidade das empresas listadas na BM&FBOVESPA e selecioná-las para compor o ISE, utiliza-se uma metodologia, que se baseia em um questionário que abrange sete dimensões consideradas críticas para o fomento da sustentabilidade (B³, 2019), as quais estão expostas no Quadro 1.

DIMENSÃO	DESCRIÇÃO
GERAL	Identificar em que medida uma companhia tem a sustentabilidade incorporada de forma fundamentada e estruturada em seus modelos de negócios e perspectivas futuras.
NATUREZA DO PRODUTO	Identificar em que medida uma companhia atua para reduzir os riscos de sua dependência do consumo de bens ou serviços cujo uso normal gera impactos incompatíveis com um sistema sustentável de produção e consumo
GOVERNANÇA CORPORATIVA	Identificar em que medida a estrutura de governança corporativa de uma companhia considera as questões da sustentabilidade, visando maiores chances de garantir a geração e preservação de valor econômico de longo prazo.
ECONÔMICO FINANCEIRA	Identificar em que medida uma companhia considera seus impactos econômicos financeiros diretos e indiretos sobre a sociedade, além do desempenho demonstrado nos relatórios contábeis publicados
SOCIAL	Identificar em que medida uma companhia é capaz de manter relacionamentos mutuamente positivos com segmentos da sociedade que podem ser impactados por suas atividades, criando e compartilhando valor.
AMBIENTAL	Identificar em que medida uma companhia tem uma gestão ambiental estruturada, consistente, coerente com suas características operacionais e alinhada com as melhores práticas corporativas.
MUDANÇA DO CLIMA	Identificar em que medida uma companhia incorpora as agendas de mitigação e de adaptação à mudança do clima, considerando a transição para uma economia de baixo carbono e resiliente.

Quadro 1: Dimensões do ISE.

Fonte: Elaborado pelos autores com base no ISE (2019).

Focando na metodologia do trabalho, ele pode ser caracterizado como uma pesquisa aplicada (SALOMON, 1991), de natureza descritiva (GIL, 2007) e abordagem qualitativa

(OLIVEIRA, 1997), utilizando como método o estudo de caso (YIN, 2010).

Como procedimentos de coleta de dados utilizou-se a entrevista semiestruturada (RICHARDSON, 1999), a qual foi aplicada aos gestores departamentais por meio de roteiro de perguntas abertas, a observação não-participante do processo produtivo (OLIVEIRA, 1997), e a análise documental dos relatórios gerenciais fornecidos pela organização (SALOMON, 1991).

Para a realização da análise de dados foi aplicada a técnica de análise de conteúdo, sendo organizados nas seguintes categorias: geral, natureza do produto, governança corporativa, econômico-financeira, social, ambiental, mudança do clima (GODOI; BANDEIRA-DE-MELLO; SILVA, 2006).

A unidade de análise foi selecionada por conveniência (MALHOTRA et al, 2005), utilizando-se como critério: (1) ser uma empresa familiar; (2) ser uma empresa representativa em seu setor de atuação no município de Jaboticabal – SP; (3) aceitar participar da pesquisa. Por solicitação da diretoria, o nome da organização e dos funcionários que participaram das entrevistas foram mantidos sob sigilo.

A organização analisada atua no setor industrial, sendo líder na produção de produtos cerâmicos. Foi fundada em 1947 por dois irmãos e encontra-se na segunda geração em termos sucessórios, tendo alcançado um nível bom nível de profissionalização.

Localizada em Jaboticabal – SP, no âmbito nacional, atende todos os estados brasileiros, sendo que atualmente seu maior volume de vendas encontra-se nas cidades das regiões norte e nordeste. No cenário internacional, exporta para diversos países destacando-se dentre eles: África do Sul, Arábia Saudita, Bolívia, Colômbia, Costa Rica, El Salvador, Equador, Moçambique, Nicarágua, Panamá, Peru, Quênia e Senegal.

Quanto aos produtos, produz e comercializa três categorias, as quais são reconhecidas pela qualidade e durabilidade no mercado:

> a) a primeira são os filtros para purificação de água, englobando 10 tipos diferentes, indo de modelos tradicionais feitos inteiramente de cerâmica, filtros híbridos que mesclam cerâmica e plástico até filtros de parede;
>
> b) a segunda categoria engloba os reservatórios de água, sendo de três tipos: moringa cerâmica, reservatório de plástico e talha; e
>
> c) a terceira categoria são os acessórios, abrangendo torneiras e velas.

- **Dimensão geral**

Em termos gerais nota-se que a organização atua numa área de negócios que pode ser considerada parcialmente sustentável, em que atividade produtiva causa e os produtos ofertados (em sua maioria cerâmicos) apresentam um impacto ambiental moderado.

Nota-se que há uma preocupação com a sustentabilidade e um reconhecimento por parte dos gestores que este é um aspecto relevante para a competitividade da organização, mas verifica-se que a empresa ainda não operacionaliza os conceitos de sustentabilidade

de maneira estratégica e estruturada. O público-alvo focado pela empresa, em sua maioria pessoas de baixa renda e baixo nível de escolaridade, não é exigente quanto as questões socioambientais, orientando suas compras de bens e serviços pelo preço baixo. Essa "falta de consciência" talvez possa explicar o posicionamento estratégico ainda refratário por parte da empresa quanto à questão da sustentabilidade.

Os objetivos estratégicos não contemplam metas relacionadas à sustentabilidade e não há adoção de indicadores de desempenho para gerenciar esse aspecto na organização. Embora a organização tenha uma atuação em termos de responsabilidade social, ainda é articulada de maneira informal e de forma assistencialista, não engajada com as estratégias empresariais nem estendida aos membros parceiros na cadeia de valor.

- **Dimensão Natureza do Produto**

Observa-se grande preocupação com o nível de qualidade dos produtos ofertados, sendo este o principal diferencial da organização em termos competitivos.

Vale destacar, que os produtos pertencentes ao portfólio da empresa apresentam uma natureza intrinsecamente sustentável, pois são feitos de barro e com materiais que podem ser reciclados após o seu descarte.

Além disso, o uso dos produtos pelos clientes contribui de maneira positiva para o bem-estar social na medida em que possibilita o acesso à água filtrada e potável a um custo baixo, preservando a saúde da população. Nesse sentido, pode-se dizer que para este quesito o nível de sustentabilidade da empresa é alto.

- **Dimensão Governança Corporativa**

Embora a empresa não siga de maneira formal os princípios de governança corporativa e nem tenha essa obrigatoriedade por ser uma organização de capital fechado, nota-se que a instituição do conselho de administração, a delimitação dos papeis da diretoria executiva, o estabelecimento de uma quadro gerencial formado por pessoas de fora da família e a adoção de mecanismos de coordenação e controle dos processos deram à organização uma identidade própria e contribuíram de forma muito positiva a profissionalização da gestão.

Embora a empresa ainda não tenha um programa de sustentabilidade estruturado formalmente, pode-se dizer que a estrutura de governança possuída é aderente à aplicação dos princípios da sustentabilidade, constituindo-se em um fator facilitador caso a empresa venha colocar em prática tal programa.

- **Dimensão Social**

Esta dimensão trata das atitudes de uma companhia em relação a grupos sociais potencialmente impactados – direta ou indiretamente – por suas atividades, especialmente trabalhadores, consumidores, clientes e fornecedores, assim como habitantes de territórios e comunidades sujeitos a tais impactos.

No âmbito social, verifica-se que a empresa possui compromisso formal com o respeito aos direitos humanos nas relações de trabalho. Verifica-se que a empresa tem grande preocupação com cumprimento da legislação trabalhista e também com o estabelecimento de condições de trabalho dignas. Pôde-se observar que há integração entre os funcionários, com atividades que promovem o diálogo e o bem-estar de todos.

A empresa promove o engajamento do seu público interno, incluindo funcionários diretos e trabalhadores terceirizados, combatendo qualquer tipo de discriminação. Existem medidas adotadas pela companhia destinadas à empregabilidade de pessoas com deficiência, e o índice desses funcionários é maior que o exigido pela legislação. Quanto à inclusão de grupos minoritários (Populações Indígenas, Pessoas com Deficiência, Refugiados, Migrantes, 50+, LGBT), a empresa não possui programas específicos, mas não há discriminação quanto à contratação de indivíduos pertencentes esses grupos.

Quanto aos clientes, existem políticas corporativas voltadas à preservação da privacidade do cliente/consumidor. Um exemplo disso é a regulação quanto ao uso de instrumentos de marketing de seus produtos, incorporando preceitos éticos e de respeito ao consumidor, ao cidadão e ao meio ambiente.

Quanto à atuação na cadeia produtiva, verifica-se que o quesito mais importante para a empresa é a qualidade, sendo exigido dos fornecedores que eles tenham algum tipo de certificado relacionado à qualidade.

- **Dimensão Ambiental**

A consistência e a efetividade da gestão ambiental são determinantes para que os impactos das organizações no meio ambiente ou os riscos ambientais gerados por suas atividades e instalações sejam mitigados.

O diretor da empresa é o responsável direto pelos assuntos de sustentabilidade, e na visão da organização, não há necessidade de designar uma pessoa a apenas essa tarefa. O foco dos gestores é centrado na qualidade dos produtos e dos processos, sendo a empresa certificada pelo Inmetro. Também foi relatado que periodicamente a empresa realiza diagnósticos quanto ao impacto ambiental, pois há o consumo de vários tipos de energia e, portanto, o Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (IBAMA) solicita relatórios sobre esse consumo.

Observa-se que o processo produtivo visa à eliminação de desperdícios, havendo reaproveitamento de materiais e uma preocupação com o tratamento dos resíduos. Há preocupação quanto ao aproveitamento dos recursos e rápida resolução de problemas. Nota-se que nos últimos 3 anos, a companhia não recebeu sanção administrativa ou sofreu processo judicial relacionado ao meio ambiente.

- **Dimensão Econômico-Financeira**

Em relação à dimensão econômico-financeira, nota-se há o alinhamento entre os objetivos estratégicos e a operação da companhia, porque todo ano é feito um orçamento

para o ano seguinte, e também um planejamento para cinco anos. Dessa forma, a companhia se programa a curto, médio e longo prazo.

- **Dimensão Mudança do Clima**

Nota-se que esta dimensão ainda não é trabalhada pela empresa. Não há nenhuma ação relacionada à redução e compensação das emissões diretas e indiretas e nem para mitigar riscos e vulnerabilidades referentes à mudança do clima.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Baseado no principal objetivo da pesquisa, este trabalho identificou as práticas de sustentabilidade articuladas por uma empresa familiar de Jaboticabal-SP, tendo como referência o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE). Por meio da análise realizada nota-se que a empresa se encontra em um nível moderado de sustentabilidade, articulando apenas aspectos operacionais relacionados ao constructo.

Dessa forma, ficou perceptível que falta à organização a criação de uma visão compartilhada acerca dos benefícios competitivos referentes à sustentabilidade e a concepção de estratégias que alinhem de maneira efetiva as diferentes dimensões.

Também foi possível observar que a organização apresenta melhor desempenho nas dimensões econômico-financeira, natureza do produto, ambiental e social em detrimento das demais. A dimensão governança corporativa tem potencial para dar o suporte necessário para a articulação da sustentabilidade em nível estratégico pela empresa.

Vale destacar que o método B3 ainda registra algumas limitações operacionais, esbarrando na capacidade cognitiva de empresas de aplicarem o índice. Ao aplicar o ISE, foi possível constatar que falta de conhecimentos sobre sustentabilidade interfere na adoção de práticas e programas estruturados, diminuindo as chances de criação de vantagem competitiva.

Dentre os benefícios e as possíveis condições facilitadoras para a gestão estratégica das empresas familiares, pode-se destacar a utilização de uma narrativa assertiva sobre sustentabilidade e a aplicação de boas práticas organizacionais, tornando o desenvolvimento sustentável acessível e compreensível para todos os funcionários da organização. Também é necessário desenvolver e aplicar normas que reflitam os princípios e metas de sustentabilidade, fornecendo informações claras e objetivas para os tomadores de decisão.

As conclusões empíricas mostram que indicadores ou índices relacionados à sustentabilidade, inter e/ou multidimensionais, podem ser instrumentos viáveis na avaliação da estratégia global de sustentabilidade para empresas familiares. Além disso, para apoiar o desenvolvimento de políticas e estratégias de gerenciamento da sustentabilidade, as iniciativas de avaliação, geração de relatórios e governança da sustentabilidade devem integrar e refletir a incerteza e as complexidades das interações humanas e dos sistemas

naturais, além de enfrentar os diferentes desafios globais em direção ao desenvolvimento sustentável.

REFERÊNCIAS

ADACHI, P. P. **Família S.A**.: gestão de empresa familiar e solução de conflitos. São Paulo: Atlas, 2006. 287 p.

ALVES, M. A. R. S; ARAÚJO, R. A. M.; SANTO, L. M. S. Análise da relação entre valor de mercado e divulgação do relatório de sustentabilidade: um estudo nas empresas de alto potencial poluidor listadas na B3. **Revista Gestão e Secretariado (GeSec)**, São Paulo, SP, v. 10, n. 2, mai/ago, 2019, p. 59-86. DOI: http://dx.doi.org/10.7769/gesec.v10i2.850

ANDRADE, J. M. R. D. **Sustentabilidade empresarial: um estudo exploratório nas empresas hoteleiras da região metropolitana de Natal/RN.** (Dissertação de Mestrado). 2012. Disponível em: http://repositorio.unb.br/ handle/10482/11470

ARAÚJO, G. C.; MENDONÇA, P. S. M. Análise do processo de implantação das normas de sustentabilidade empresarial: um estudo de caso em uma agroindústria frigorífica de bovinos. **Revista de Administração Mackenzie**, 10(2), 2009.

B^3 - Bolsa Brasil Balcão. **Índice de Sustentabilidade Empresarial -** ISE. Disponível em: http://www.b3.com.br/pt_br/market-data-e-indices/indices/indices-de-sustentabilidade/indice-de-sustentabilidade-empresarial-ise.htm. Acesso em 10/05/2019.

BARKEMEYER, R. et al. What happened to the 'development' in sustainable development? Business guidelines two decades after Brundtland. **Sustainable Development**, v. 22, n. 1, p. 15-32, 2014

BARNEY, J.B.; HESTERLY, W. S. **Administração estratégica e vantagem competitiva**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011

BAZZETTI, P. F. B.; GALLI, L. C. L. A, BATALHÃO, A. C. S., GALLI, R. A. Análise das práticas de sustentabilidade no agronegócio: um estudo da Nestlé Purina. **CONVIBRA**, 2019.

BERTONCELLO, S. L. T.; CHANG JÚNIOR, J. A importância da Responsabilidade Social Corporativa como fator de diferenciação. **FACOM–Revista da Faculdade de comunicação da FAAP**, (17), pp. 70-76. (2007).

BORGES, A. F; LESCURA, C. **Aspectos metodológicos da pesquisa sobre empresas familiares no Brasil**. In: ENCONTRO DE ESTUDOS SOBRE EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS, EGEPE, 6. 2010, Recife-PE. Anais... Recife: EGEPE, 2010.

BRUNDTLAND, G. H. World commission on environment and development. **Environmental policy and law**, 14(1), 26-30 (1985).

CALLADO, A.L.C., Modelo de mensuração de sustentabilidade empresarial: uma aplicação em vinícolas localizadas na Serra Gaúcha. (Tese de Doutorado em Agronegócios). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre. (2010).

COSTA, P. S. L., et al. De Pai para Filho: A Sucessão em Pequenas e Médias Empresas Familiares. **Contabilidade, Gestão e Governança**, Brasília, v.18, n.1, p.61-82, 2015.

FEIL, A. A; SCHREIBER, D. Sustentabilidade e desenvolvimento sustentável: desvendando as sobreposições e alcances de seus significados. **Cad. EBAPE.BR**, Rio de Janeiro , v. 15, n. 3, p. 667-681, July 2017 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-39512017000300667&lng=en&nrm=iso>. access on 05 Apr. 2019. http://dx.doi.org/10.1590/1679-395157473.

FERREIRA, J. C.; BERTOLINI, G.R.F.; BRANDALISE, L. T. Análise do nível de sustentabilidade da rede hoteleira de foz do iguaçu – PR. Balneário Camboriú, Santa Catarina, Brasil: **Rev.Tur., Visão e Ação**, v21, n2, p102-127, Mai./Ago. 2019. DOI: 10.14210/RTVA,v21,n2,p102-127

FISCHER, J., MANNING, A.D., STEFFEN, W., ROSE, D.B., DANIELL, K., FELTON, A., GARNETT, S., GILNA, B., HEINSOHN, R., LINDENMAYER, D.B., MACDONALD, B., MILLS, F.,NEWELL, B., REID, J., ROBIN, L., SHERREN, K. WADE, A.. Mind the sustainability gap. **Trends in Ecology & Evolution** 22 (12), 621–624. 2007

GALLI, L.C.L.A. **Empresas familiares:** aspectos comportamentais, estruturais, gerenciais e contextuais. Jaboticabal: FUNEP, 2015

GALLI, L.C.L.A; ARROYO, C. S.; GALLI, R.A.; PRATES, G.A.; ANHESINI, L. **Sucessão familiar X sucessão profissional: o caso de uma organização do setor agroindustrial**. I SITEFA. Anais. Fatec de Sertãozinho - SP - Brasil, no dia 16 de outubro de 2018a

GALLI, L.C.L.A; JANONES, A. M.; BATALHÃO, A. C. S.; GALLI, R. A. Responsabilidade Social e Aspetos Ambientais em Empresas Familiares: Um estudo multicasos no Agronegócio. **Revista de Negócios**, v. 23, n. 4, p. 47-69, October, 2018b

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** Editora Atlas, 4ª edição, 2007.

GODOI, C. K; BANDEIRA-DE-MELLO, R. ; SILVA, A.B. (org.). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais:** paradigmas, estratégias e métodos**.** São Paulo: Saraiva, 2006. 460p.

HÁK, T.; JANOUŠKOVÁ, S.; MOLDAN, B.; DAHL, A. L. Closing the sustainability gap: 30 years after "Our Common Future", society lacks meaningful stories and relevant indicators to make the right decisions and build public support. **Ecological Indicators**, v.87, 193-195, 2018.

LEE, Y.J., HUANG, C.M. Sustainability index for Taipei. Environ. Impact Assessment Review 27, 505–521. 2007

MACHADO, M. A. V. Análise da relação entre investimentos socioambientais. **Revista de Ciências da Administração**, Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Administração, Florianópolis, Santa Catarina, Brasil., p. 16, 2012.

MALHOTRA, N. K.; ROCHA, I; LAUDISIO, M. C; ALTHEMAN, E.; BORGES, F.M. **Introdução à pesquisa de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005. 428 p.

MORI, K., CHRISTODOULOU, A. Review of sustainability indices and indicators: towards a new City Sustainability Index (CSI). **Environmental Impact Assessment Review** 32, 94–106. 2012

OLIVEIRA, S. L. **Tratado de metodologia científica**. São Paulo: Pioneira. 1997.

PISSOURIOS, I.A. An interdisciplinary study on indicators: a comparative review of quality-of-life, macroeconomic, environmental, welfare and sustainability indicators. **Ecological Indicators** 34, 420–427. 2013

PORTER, M. **Vantagem competitiva: criando e sustentando um desempenho superior.** Rio de Janeiro: Elsevier, 1989

RAMOS, T. B. Sustainability Assessment: Exploring the Frontiers and Paradigms of Indicator Approaches. **Sustainability**, v.11, n.824, 824, 2019.

SACHS, I. **Caminhos para o desenvolvimento sustentável.** Rio de Janeiro: Garamond, 2000.

SALOMON, D. V. **Como fazer uma monografia**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1991.

SANTOS, R.A; MATSCHUCK, T.C., A Sustentabilidade e a Cadeia Produtiva Hoteleira: um Estudo de Caso no JW Marriott, Rio de Janeiro. **Rev. Turismo Visão Ação**, v. 17,n. 2, p. 444-474, mai.-ago. 2015.

SCHEIRER, M.A. Is sustainability possible? **American Journal of Evaluation** 26 (3), 320–47. 2005.

SILVA, V.M.; LUCENA, W.G.L. Contabilidade ambiental: análise da participação no índice de sustentabilidade empresarial (ISE) e a rentabilidade das empresas listadas na [B]3. **Revista Gestão & Tecnologia**, Pedro Leopoldo, v. 19, n. 2, p. 109-125, abr./jun. 2019

SOUSA, C. B. **Valor de Mercado e disclosure voluntário: estudo empírico em companhias listadas na B3**. Dissertação de Mestrado em Ciências Contábeis, Fundação Escola de Comercio Armando Álvares Penteado – FECAP, São Paulo/SP, Brasil, 2013.

STIRMAN, S., KIMBERLY, J., COOK, N., CALLOWAY, A., CASTRO, F., CHARNS, M. The sustainability of new programs and innovations: a review of the empirical literature and recommendations for future research. **Implement Sci**. 7 (17), 1-19. 2012.

TAGIURI, R.; DAVIS, J. **Bivalent attributes of the family firm**. Family Business Review, vol. 9, no. 2, p. 199-208, 1996.

TANGUAY, G.A., RAJAONSON, J., LEFEBVRE, J.-F., LANOIE, P. Measuring the sustainability of cities: an analysis of the use of local indicators. **Ecological Indicators** 10, 407–418. 2010.

VELLANI, C. L.; RIBEIRO, M. S. Sustentabilidade e contabilidade. **Revista Contemporânea de Contabilidade.** UFSC, Florianópolis, ano 06, 1 (11), 187- 206. 2009

VERMA, P., RAGHUBANSHI, A.S. 2018. Challenges and opportunities. **Ecological Indicators** 93, 282-291.

WERNER, F. P.; SOUZA, A. E. Sucessão na empresa familiar: estudo em um grupo empresarial. **EGEPE,** Florianópolis, 2012.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

ÍNDICE REMISSIVO

SÍMBOLOS

5W2H 125, 127, 129, 130, 131

A

Acionista 65, 67, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 195, 207

Administração 2, 9, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 47, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 76, 78, 112, 115, 116, 123, 125, 128, 132, 147, 168, 169, 177, 179, 188, 189, 190, 199, 200, 202, 213, 215, 217, 218, 219, 220, 221, 223, 224, 233, 235, 239, 242, 243, 244, 252, 255, 256, 269, 284

Agricultura 258, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 267, 268, 269, 272

Agronegócio 79, 80, 170, 255, 256

Alimentos 79, 80, 81, 82, 83, 84, 87, 88, 89, 90, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 258, 259, 260, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268

Almoxarifado 125, 127, 128, 129, 131, 164

Armazenamento 126, 127, 128, 188, 271

Auditoria 51, 52, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 170

B

Brasil 9, 15, 18, 21, 23, 26, 32, 35, 60, 63, 65, 66, 76, 77, 78, 80, 82, 91, 94, 96, 105, 106, 107, 108, 114, 121, 123, 124, 136, 147, 149, 150, 151, 156, 157, 179, 180, 181, 182, 187, 191, 200, 215, 216, 220, 230, 244, 249, 255, 256, 257, 268, 269, 272

C

Cadeia de suprimentos 158, 159, 160, 161, 162, 165, 169, 172, 173, 188, 258

Capitalização 65, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76

Carnaval 179, 180, 181, 183, 187, 188, 189

Centro de distribuição 171, 172, 176

China 80, 93, 94, 95, 97, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 109, 111, 156, 243, 265, 266, 283

Clientes 49, 126, 137, 145, 159, 160, 161, 168, 171, 172, 173, 174, 177, 196, 226, 249, 252, 253

Commodities 79, 80, 81, 82, 83, 84, 87, 88, 89, 90, 91, 282

Compras 9, 4, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 152, 153, 155, 164, 179, 180, 181, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 252

Consensualidade 17, 18, 19, 20, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 47, 49, 54, 55, 57, 58, 62

Contabilidade 4, 65, 66, 67, 68, 69, 74, 75, 76, 77, 78, 116, 117, 124, 189, 256, 257

Controle 2, 9, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 41, 42, 43, 44, 45, 51, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 96, 98, 113, 114, 115, 116, 117, 123, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 148, 154, 160, 162, 183, 193, 195, 198, 226, 227, 234, 252, 260, 263, 264, 268

Cultura 1, 2, 3, 4, 5, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 48, 58, 59, 179, 181, 182, 188, 189, 201, 203, 206, 215, 216, 218, 220, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 233, 234, 235, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 273, 274

Custos 4, 8, 22, 49, 59, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 80, 82, 114, 126, 129, 130, 131, 159, 162, 183, 184, 230, 240, 259, 268

D

Desdobramento 1, 3, 8, 9, 10, 37, 233

Desenvolvimento 2, 23, 25, 40, 60, 71, 72, 81, 95, 97, 98, 101, 105, 107, 117, 122, 136, 137, 138, 145, 146, 149, 157, 181, 186, 189, 192, 195, 196, 198, 202, 206, 207, 211, 220, 222, 223, 224, 225, 226, 228, 229, 232, 233, 234, 237, 240, 247, 248, 249, 250, 254, 255, 256, 257, 260, 269, 272, 273, 282, 283, 284

Desperdício 10, 14, 125, 126, 127, 128, 130, 131, 142, 143, 145, 146, 180, 181

Direito 17, 18, 19, 20, 24, 25, 27, 30, 31, 32, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 47, 49, 54, 55, 57, 58, 60, 61, 62, 63, 68, 116, 268

E

Economia 18, 22, 49, 60, 76, 94, 116, 126, 129, 150, 168, 181, 193, 196, 197, 206, 221, 224, 250, 258, 284

Educação Financeira 148, 149, 150, 154, 155, 156, 157

Empresa 1, 2, 4, 5, 7, 8, 9, 11, 13, 66, 68, 69, 70, 72, 75, 76, 93, 95, 96, 99, 100, 102, 106, 112, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 125, 128, 137, 138, 147, 158, 159, 160, 161, 163, 164, 165, 166, 168, 173, 174, 176, 183, 192, 195, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 213, 216, 219, 226, 233, 236, 237, 239, 242, 246, 247, 249, 251, 252, 253, 254, 255, 257, 275

Escolas de Samba 179, 180, 181, 182, 183, 187, 188, 189, 190

Estratégia 1, 3, 4, 6, 7, 10, 14, 20, 94, 101, 105, 106, 113, 117, 138, 146, 149, 150, 157, 195, 196, 207, 208, 223, 230, 232, 235, 254, 283, 284

F

Fantasias 179, 180, 181, 182, 185, 186, 187

Fazendas 258, 260, 262, 263, 264, 265, 268, 269

Ferramenta 8, 9, 10, 12, 59, 112, 115, 117, 118, 124, 125, 127, 129, 131, 133, 135, 137, 141, 145, 146, 150, 170, 201, 212, 214, 221, 250, 258

G

Gestão 9, 1, 2, 3, 4, 5, 8, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 30, 32, 34, 35, 36, 37, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 101, 113, 115, 116, 117, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 131, 132, 158, 159, 160, 161, 169, 170, 172, 173, 177, 179, 180, 181, 183, 185, 187, 188, 189, 190, 197, 201, 205, 206, 209, 210, 211, 212, 216, 218, 220, 221, 222, 224, 233, 235, 237, 241, 244, 247, 248, 250, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 264, 271, 272, 281, 282, 284

Gestores 7, 10, 12, 19, 35, 57, 76, 112, 114, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 131, 202, 213, 233, 239, 251, 253

Governança Corporativa 113, 250, 251, 252, 254

I

Indicadores 3, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 16, 118, 158, 159, 161, 162, 163, 166, 168, 169, 170, 177, 188, 246, 252, 254, 271, 275

K

KPI 159, 161, 169, 170

L

Logística 4, 128, 160, 162, 169, 173, 177, 178, 187, 188, 189, 190, 258, 259, 265

M

Marketing 105, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 145, 146, 147, 201, 207, 208, 218, 221, 253, 256

Melhoria Contínua 1, 2, 3, 6, 14, 131, 159

Mercado 2, 53, 65, 75, 81, 82, 83, 88, 92, 93, 94, 95, 97, 98, 100, 102, 103, 104, 105, 106, 113, 114, 115, 117, 128, 135, 136, 137, 138, 147, 158, 163, 181, 183, 184, 186, 187, 188, 192, 196, 204, 208, 211, 212, 227, 233, 239, 247, 248, 249, 251, 255, 257, 260, 261, 263, 268, 275, 282

Métricas 7, 8, 9, 76, 229

Modelo 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 36, 40, 59, 60, 63, 67, 68, 72, 73, 83, 84, 86, 96, 114, 163, 188, 197, 218, 229, 248, 249, 255, 262, 266, 268, 269

Montadora 93, 94, 98, 103, 105, 106

N

Neuromarketing 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 145, 146, 147

O

Organização 2, 9, 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 24, 30, 34, 63, 98, 113, 115, 116, 128, 131, 138, 149, 157, 160, 161, 162, 172, 180, 182, 183, 184, 185, 188, 194, 204, 209, 218, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 230, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 247, 249, 251, 252, 253, 254, 256, 260

P

Pedidos 35, 129, 164, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 183, 184

Pegada Hídrica 271, 272, 273, 274, 275, 278, 279, 281, 282

Percepção 9, 14, 98, 112, 114, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 212, 214, 233, 237, 238, 239

Planejamento 22, 112, 116, 126, 128, 129, 130, 133, 148, 152, 156, 158, 159, 168, 170, 172, 180, 183, 186, 188, 254, 257, 259, 260, 264

Preços 79, 80, 81, 82, 83, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 93, 161, 183, 268

Q

Qualidade 2, 4, 7, 8, 14, 16, 22, 23, 28, 44, 114, 130, 138, 158, 159, 164, 165, 174, 180, 183, 184, 186, 205, 227, 247, 250, 251, 252, 253, 264, 268, 278

R

Responsabilidade Social 9, 159, 191, 192, 193, 194, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 211, 212, 213, 215, 216, 218, 219, 222, 223, 224, 226, 228, 229, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 244, 247, 252, 255, 256

Restaurante 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132

S

Storytelling 133, 134, 135, 136, 137, 138, 140, 142, 143, 145, 146, 147

Sustentabilidade 159, 161, 202, 206, 211, 216, 223, 228, 229, 234, 235, 240, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 267, 268, 271

V

Varejo 93, 101, 102, 103, 171, 172

ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 4

www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br
@atenaeditora
www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Atena Editora
Ano 2021

ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 4

www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br
@atenaeditora
www.facebook.com/atenaeditora.com.br

Atena Editora
Ano 2021