

**Elói Martins Senhoras  
(Organizador)**



# **ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 3**

**Atena**  
Editora  
Ano 2021

**Elói Martins Senhoras  
(Organizador)**



# **ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 3**

**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 Cremona

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

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

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 Federal 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 Natéli 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 Angéli 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. 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. Alessandro 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

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 Alborno – University of Miami and Miami Dade College  
Prof. Me. Jhonatan da Silva Lima – Universidade Federal do Pará  
Prof. Dr. José Carlos da Silva Mendes – Instituto de Psicologia Cognitiva, Desenvolvimento Humano e Social  
Prof. Me. Jose Elyton Batista dos Santos – Universidade Federal de Sergipe  
Prof. Me. José Luiz Leonardo de Araujo Pimenta – Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria Uruguay  
Prof. Me. José Messias Ribeiro Júnior – Instituto Federal de Educação Tecnológica de Pernambuco  
Profª Drª Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás  
Profª Ma. Juliana Thaisa Rodrigues Pacheco – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Kamilly Souza do Vale – Núcleo de Pesquisas Fenomenológicas/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  
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 Anhembí 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. Sullivan 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



## Administração: organização, direção e controle da atividade organizacional 3

**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 3 / 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 978-65-5983-234-7

DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.347210907>

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

contato@atenaeditora.com.br

## DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 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.

## 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.

## APRESENTAÇÃO

A Administração trata-se de um pragmático campo de estudos que tem passado por uma constante evolução dinâmica ao longo dos tempos, em especial nos últimos dois séculos, ao conciliar a faceta real da arte da prática, estratégica e operacional, com a faceta ideal do estado da arte em termos de modelos e marcos teórico-conceituais, propiciando assim um relevante terreno para refletir e instrumentalizar o desenvolvimento organizacional.

Assim como a história do pensamento administrativo se fundamenta na projeção de distintos modelos e discursos organizacionais reflexivos aos desafios e oportunidades de cada tempo, o presente livro se apresenta para discutir a realidade brasileira, portuguesa e peruana com base em um conjunto de estudos que valorizam os debates sobre comando e controle nas organizações públicas e privadas.

Este livro, “Administração: Organização, Direção e Controle da Atividade Organizacional 3”, tem o objetivo de discutir as organizações públicas e privadas em um contexto de complexidades, especificidades e trajetórias sócio-históricas próprias, por meio de um conjunto de capítulos que refletem de modo combinado alguns desafios e oportunidades da temporalidade atual.

A natureza exploratória, descritiva e explicativa dos capítulos do presente livro combina distintas abordagens quali-quantitativas, paradigmas teóricos e recortes metodológicos de levantamento e análise de dados primários e secundários, os quais proporcionam uma imersão aprofundada em uma agenda eclética de estudos administrativos com base na realidade de organizações públicas e privadas.

Fruto de um trabalho coletivo, desenvolvido por um conjunto de pesquisadoras e pesquisadores ibero-americanos, este livro faz uma imersiva análise administrativa nos debates organizacionais sobre modelos e ferramentas de controle e comando com base na triangulação metodológica de revisões bibliográficas e estudos de caso.

O foco combinado sobre temas de comando e controle na Administração Pública e Privada possibilitou a construção de uma agenda plural de estudos fundamentada por discussões estratégicas de natureza humanística, permitindo assim a valorização de debates nos eixos de gestão de pessoas e qualidade de vida, os quais suscitam uma sincrônica voz do binômio Agente-Principal.

Recomendada para um conjunto diversificado de leitores, esta obra apresenta a realidade prática da administração em organizações públicas e privadas por meio de capítulos redigidos por meio de uma didática e fluída linguagem que valoriza a troca de experiências e o rigor teórico-conceitual e dos modelos, tanto para um público leigo não afeito a tecnicismos, quanto para um público especializado de acadêmicos.

Excelente leitura!

Elói Martins Senhoras

## SUMÁRIO

### **CAPÍTULO 1..... 1**

#### **PRESCRIÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS À LUZ DO ATUAL ENTENDIMENTO DA CGU**

Fernanda Cláudia Araújo da Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109071>

### **CAPÍTULO 2..... 9**

#### **GESTIÓN DE LAS FINANZAS MUNICIPALES PERUANAS: ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DEL COVID-19, 2020**

Teófilo Lauracio Ticona

Jarol Teófilo Ramos Rojas

José Luis Morales Rocha

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109072>

### **CAPÍTULO 3..... 20**

#### **MODELAMIENTO ESTADÍSTICO PARA LA TOMA DE DECISIONES DE REQUERIMIENTO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DEL RÉGIMEN LABORAL DEL D.L. 276, Y D.L. 1057 EN LOS GOBIERNOS LOCALES DEL PERÚ**

José Luis Morales Rocha

Mario Aurelio Coyla Zela

Nakaday Irazema Vargas Torres

Genciana Serruto Medina

Jarol Teófilo Ramos Rojas

Teófilo Lauracio Ticona

Solime Olga Carrión Fredes

Erika Blanca Medina Pinto

Roberto Tito Condori Pérez

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109073>

### **CAPÍTULO 4..... 36**

#### **A SOCIEDADE DA FALTA DE EMPATIA: A CARACTERIZAÇÃO DO BULLYING NAS DECISÕES DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS**

Evânia de Lourdes Mariano de Paula

Martius Vicente Rodriguez y Rodriguez

Semíramis Oliveira Correa

Simone Cristina Lemos

Fábio Luiz Teixeira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109074>







### **CAPÍTULO 5..... 47**

#### **AMBIENTE ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO EM UM ÓRGÃO PÚBLICO**

Lígia Maria Heinzmann

Benile Isidor

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109075>

<b>CAPÍTULO 6.....</b>	<b>62</b>
FATORES RELACIONADOS AO DESEMPENHO DA FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS	
Aline Fonseca Mota	
Doraliza Auxiliadora Abranches Monteiro	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109076">https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109076</a>	
<b>CAPÍTULO 7.....</b>	<b>79</b>
LIDERANÇA COMO ELEMENTO DE QUALIFICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO INOVADORA EM UMA ORGANIZAÇÃO MILITAR	
Sued Santos Rocha de Souza	
Flávio de São Pedro Filho	
Maria José Aguilár Madeira Silva	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109077">https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109077</a>	
<b>CAPÍTULO 8.....</b>	<b>96</b>
OS DÉFICITS DAS POLÍTICAS CRIMINAIS: MITIGAÇÃO DA CRIMINALIDADE NO MUNICÍPIO DE MACAPÁ-AP	
Luiz Tobias Rodrigues Mendonça	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109078">https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109078</a>	
<b>CAPÍTULO 9.....</b>	<b>112</b>
O CONFORTO E A SEGURANÇA NO TRANSPORTE COLETIVO: UM ESTUDO SOBRE OS FATORES ESSENCIAIS PARA A MANUTENÇÃO DO FUNCIONAMENTO DE SISTEMAS DE TRANSPORTE PÚBLICO	
Eduardo Breowicz Slonski	
Luis André Wernecke Fumagalli	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109079">https://doi.org/10.22533/at.ed.3472109079</a>	
<b>CAPÍTULO 10.....</b>	<b>131</b>
A GESTÃO DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES DA EDUCAÇÃO SUPERIOR: UM MODELO HÍBRIDO	
Ivo Domingues	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090710">https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090710</a>	
<b>CAPÍTULO 11.....</b>	<b>144</b>
A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOCENTE: UM ESTUDO DE CASO DA FACULDADE VIDAL DE ENSINO SUPERIOR	
Antônio Marcos de Oliveira	
Lucivan Willians Diógenes Saldanha	
 <a href="https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090711">https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090711</a>	
<b>CAPÍTULO 12.....</b>	<b>156</b>
O PAPEL DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL NO COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES: UM ESTUDO EM UMA UNIDADE DE ENSINO SUPERIOR PRIVADA	
Taciana Maria Lemes de Luccas	



Ieda Pelógia Martins Damian

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090712>

**CAPÍTULO 13..... 175**

O TRABALHO REMOTO SOB A PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS: UM ESTUDO DE CASO EM UM AMBIENTE UNIVERSITÁRIO

Iallison Araujo de Oliveira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090713>

**CAPÍTULO 14..... 186**

PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA MENSURAR A RELAÇÃO ENTRE PERCEPÇÃO DE VALOR E RETENÇÃO EM ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Camila Moreira Almeida de Miranda

Larissa Namie Sakamoto

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090714>

**CAPÍTULO 15..... 203**

A GESTÃO DE TALENTOS E A SUA RELEVÂNCIA NA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL - UM ESTUDO QUALITATIVO

Manuel Joaquim de Sousa Pereira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090715>

**CAPÍTULO 16..... 214**

A IMPORTANCIA DA MOTIVAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO

Tais Fabiane Mendes Nascimento

Romeu Espindola Lefundes

Claudio da Silva Almeida

Bruno Meira Silva

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090716>

**CAPÍTULO 17..... 221**

ANÁLISE DAS OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS E SOCIAIS DA CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO DOS EMPREGADOS DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO DO RIO GRANDE DO SUL

Diênifer Leticia Rubenich da Silva

Geovana Freitas Krammes

Gislaine Pinheiro Bittencourt

Igor Mateus Broc

Marcos Luis Cé

Naira Elizabete Barbacovi

Tauana Bianchetti

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.34721090717>

**SOBRE O ORGANIZADOR..... 235**

**ÍNDICE REMISSIVO..... 236**

## PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA MENSURAR A RELAÇÃO ENTRE PERCEPÇÃO DE VALOR E RETENÇÃO EM ALUNOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

*Data de aceite: 01/07/2021*

**Camila Moreira Almeida de Miranda**

Escola de Administração e Negócios da  
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul.

**Larissa Namie Sakamoto**

Administração da Escola de Administração e  
Negócios da Universidade Federal de Mato  
Grosso do Sul.

**RESUMO:** O presente artigo apresenta os resultados de uma pesquisa acerca da percepção de valor dos alunos do curso de administração da Escola de Administração e Negócios da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul em relação aos serviços prestados de ensino, pesquisa e extensão. Com o propósito de mensurar e analisar tal compreensão, esse estudo se faz necessário uma vez que ao identificar as falhas que resultam na interferência dessa percepção dos serviços educacionais prestados, acredita-se que é possível pensar em novas estratégias capazes de elevar a qualidade do ensino nesse curso de graduação. Ao compreender a opinião do aluno como parte imprescindível do produto final processual cuja equivalência se dá pela formação profissional, obtém-se uma gama de informações que são plausíveis de análises e fomentação. Assim, para entendermos a relação entre percepção de valor e retenção do aluno de graduação do curso de administração, essa pesquisa tem como objetivo pensar em um modelo teórico que identifique

variáveis que interferem nessa relação.

**PALAVRAS - CHAVE:** Percepção de Valor; Retenção; Administração.

**ABSTRACT:** This article presents the results of a research about the perception of value of students in the administration course at the School of Administration and Business at the Federal University of Mato Grosso do Sul in relation to the services provided for teaching, research and extension. With the purpose of measuring and analyzing such understanding, this study is necessary since, when identifying the flaws that result in the interference of this perception of the educational services provided, it is believed that it is possible to think of new strategies capable of raising the quality of teaching in this undergraduate course. By understanding the student's opinion as an essential part of the final procedural product whose equivalence is given by professional training, a range of information is obtained that is plausible for analysis and promotion. Thus, in order to understand the relationship between the perception of value and retention of the graduate student in the administration course, this research aims to think of a theoretical model that identifies variables that interfere in this relationship.

**KEYWORDS:** Perception of Value; Retention; Administration.

### 1 | INTRODUÇÃO

A instituição de ensino superior tem o papel de fomentar o saber científico, promover o ensino, difundir a pesquisa e atender a

comunidade externa. Esse papel da universidade permite que ela desenvolva práticas de ensino, pesquisa e extensão como diretrizes para uma educação de qualidade.

Entender e avaliar a percepção dos alunos dos cursos de graduação é uma oportunidade para diagnosticar forças e fraquezas a fim de possibilitar o aproveitamento das oportunidades e atenuação das ameaças.

Nesse sentido, esse estudo tem como objetivo mensurar a percepção dos estudantes da Escola de Administração e Negócios da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul com relação aos serviços prestados verificando se as práticas de ensino, pesquisa e extensão proporcionadas pela instituição tem sido eficazes para contribuir com o desenvolvimento dos alunos do curso de administração.

A identificação dos gaps permitirá elaborar estratégias que sejam verdadeiramente eficientes a partir da análise das variáveis que interferem na percepção de valor dos alunos em relação ao serviço de ensino, pesquisa e extensão. Nesse sentido, a questão de pesquisa é: como a tríade ensino, pesquisa e extensão tem sido percebida por estudantes universitários?

Essa pesquisa se faz relevante porque uma vez identificado esses gaps, é possível entender como funciona o valor percebido do aluno em relação a sua graduação. Entendendo melhor a expectativa do seu cliente, a maneira como a gestão da ESAN possa corresponder a essa espera pode ser muito evoluída e, conseqüentemente, isso refletirá na formação do administrador bem como em sua qualidade como profissional que irá ingressar em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo. Além disso, o estudo é capaz de levantar variáveis motivadoras acerca dessa percepção as quais estão relacionadas com a retenção de alunos nesse curso. Essa análise é muito importante para compreensão da universidade para com o aluno, trazendo ao ambiente uma relação mais acolhedora e humana.

Assim, essa pesquisa analisa como esses dados podem ser significativos para uma melhor formulação de estratégias a fim de atenderem as necessidades dos acadêmicos, contribuindo deste modo, para uma formação profissional mais sólida.

## **2 | REVISÃO DE LITERATURA**

Os primeiros debates que surgiram com objetivo de se criar cursos em nível superior na área de administração ocorreram Era Vargas, durante o Governo Provisório (1930-1934). O contexto econômico do país nessa época era de transição: da agricultura para a industrialização. Assim, fez-se necessária a formação de profissionais devidamente qualificados para gerirem com eficácia as organizações, tanto públicas quanto privadas, que existiam e viriam a surgir com a nova realidade brasileira.

De acordo com CFA (2015, p. 29), com o Brasil sob o impacto da crise de 1929, o Governo Provisório de Getúlio Vargas incentivou o desenvolvimento do setor industrial

do país, fazendo com que o modelo econômico passasse a mudar de agrário exportador para industrial. Houve a criação de algumas empresas estatais que permitiram reduzir a dependência de importação de produtos manufaturados, aumentar a produção com diminuição de custos e, conseqüentemente, reduzir o preço final dos produtos. Esse novo cenário requereu a existência de um profissional qualificado para atender às demandas das novas organizações públicas e privadas, ou seja, o administrador.

A primeira escola voltada para o ensino da administração foi criada em 1941, no terceiro período da Era Vargas (Estado Novo). A ESAN/SP (Escola Superior de Administração de Negócios) de São Paulo foi fundada pelo padre Jesuíta Roberto Sabóia de Medeiros, que utilizou como referência a “Graduate School of Business Administration” da Universidade de Harvard (FEI, 2020).

Em 1943, a cidade do Rio de Janeiro sediou o I Congresso Brasileiro de Economia, sendo este um evento de grande importância para o país. Neste vento surgiram várias recomendações para o fomento da economia do Brasil no pós-guerra. Segundo Roberto Simonsen, citado por Mônica Kornis, “tornara-se evidente, naquele momento, a necessidade de uma colaboração entre o governo e as classes empresariais para o planejamento da economia e para a definição das esferas em que a intervenção oficial seria desejável”. Em dezembro de 1944, Getúlio Vargas criou por meio de decreto, a FGV (Fundação Getúlio Vargas). O objetivo principal da instituição era empreender estudos e pesquisas no campo da administração pública e privada, e promover a formação de pessoal para o exercício dessas atividades. A instituição foi criada no formato de fundação e com objetivos de interesse público, mas com personalidade jurídica de direito privado, a nova entidade entrou em funcionamento no ano seguinte (CFA, 2015, p. 33).

Ao longo dos anos, especificamente em 1952 foi criada a Escola de Administração Pública e de Empresas EBAPE/FGV na cidade do Rio de Janeiro e posteriormente, em 1954 fundou-se a Escola Brasileira de Administração de Empresas de São Paulo – EAESP, sendo esta responsável pela primeira grade curricular voltada exclusivamente para o ensino de graduação em administração, o qual passou a ser modelo para as demais instituições de ensino.

No estado de Mato Grosso do Sul, a Universidade Federal de Mato Grosso do Sul iniciou a oferta do curso de administração em 1974 na cidade de Corumbá. Com a divisão do estado em 1979, houve a necessidade de capacitar pessoal para assumir os cargos públicos que estavam sendo criados para o novo estado pois precisava-se de gerentes e técnicos para trabalhar na gestão pública que estava sendo montada. Assim, nasceu o curso de administração pública na UFMS em 20 de outubro de 1980, por meio da Portaria RTR/MEC n.º 91-A, vindo a se tornar curso de administração somente em 1994 por meio da Portaria COUN/UFMS n.º 42, de 22 de setembro. Nos demais campus houve a criação do curso em 1991 em Três Lagoas, 2019 em Paranaíba, 2010 em Nova Andradina, 2016 em Naviraí e 2001 em Aquidauana.

### 3 | A REALIDADE DO ENSINO SUPERIOR DO BRASIL E DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL

Em 2018, a rede de educação superior brasileira totalizava 2.537 instituições de ensino compostas por Universidades, Centros Universitários, Faculdades, Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs) e Centros Federais de Educação Tecnológicas (Cefets), sendo 299 públicas e 2.238 privadas.

Dados compilados pelo Censo da Educação Superior 2018, através do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) demonstra expansão das IES, principalmente entre as privadas. Observa-se também que o número de matriculados cresceu: “Entre 2008 e 2018, a matrícula na educação superior aumentou 44,6%” (INEP, 2018). Já os dados dos concluintes avaliam que “No período de 2008 a 2018, a variação percentual do número de concluintes em curso de graduação é maior na rede privada, com 49%; enquanto na pública o crescimento foi de 32,3%” (INEP, 2018 p. 30).

No ensino superior público, o crescimento foi diferente. Isso porque nessa modalidade, não existem alunos que pagam mensalidades, mas verbas a serem recebidas do governo, seja federal ou estadual. Na esfera federal, o Ministério da Educação (MEC), responsável por repassar as verbas as universidades, distingue as verbas repassadas. Há divisão entre as despesas, chamadas obrigatórias que estão previstas em Lei que envolvem salário dos servidores, benefícios assistenciais, aposentadorias, e as discricionárias que envolvem despesas relacionadas a programas de pesquisas, bolsa-auxílio para estudantes, contas de energia, despesas com empresas terceirizadas, despesas com melhorias na estrutura como obras e reformas. Como as necessidades das universidades são diferentes, os repasses não são semelhantes.

Os recursos são transferidos de acordo com parâmetros de qualidade e sucesso da gestão orçamentária de cada campus universitário. Ou seja, as universidades que mantêm seus indicadores de qualidade na média ou acima dela, conseguirá manter um repasse de verbas federais satisfatório para atender suas necessidades.

Porém, existe no cenário brasileiro, um paradoxo. Conforme o relatório *Education at a Glance* publicado em 2019 pela Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), só 21% dos brasileiros entre 25 e 34 anos concluíram o nível superior. Já nos níveis mais altos de instrução, o resultado é ainda pior: somente 0,8% dos brasileiros entre 25 a 64 anos concluíram o mestrado e 0,2% o doutorado. Por que isso acontece?

Ao se buscar a evolução do acesso à educação superior no Brasil os dados foram promissores, porém mostra uma peculiaridade que vale a pena analisar. Segundo IBGE (apud CORBUCCI, 2014, p. 11):

O acesso à educação superior na faixa etária de 18 a 24 anos mais que dobrou no período 2000-2010. A proporção destes jovens que declararam ter tido acesso a este nível de ensino era de apenas 9,1% no ano inicial deste

período, mas ao final atingia 18,7% do total. Por sua vez, a taxa de frequência líquida nesta faixa etária, que abrange apenas os que estavam regularmente matriculados, ampliou-se de 7,4% para 14% no mesmo período. A diferença entre ambas as taxas correspondia às pessoas que tinham frequentado algum curso superior, com ou sem conclusão deste. Em 2010, este contingente era de 1,1 milhão de pessoas, sendo que 61% destas obtiveram o diploma de curso superior. Se, por um lado, o primeiro indicador contempla de forma mais abrangente o acesso à educação superior, por outro, mostra que parcela significativa dos jovens chega a ingressar neste nível de ensino, mas, por razões diversas, não consegue lograr sua conclusão.

Apesar de várias medidas criadas por gestores das universidades, e também de recursos destinados para garantir a permanência do aluno na universidade, tanto pública e privada, percebe-se que ainda é difícil para um jovem finalizar uma graduação. Ainda que as políticas afirmativas e medidas de financiamento estudantil facilitem a entrada dos jovens na universidade, tais ações não combatem a evasão.

O curso de administração é um dos mais escolhidos dentre as várias opções de graduação. Conforme o Mapa do Ensino Superior no Brasil, em 2017, a escolha da administração entre os cursos presenciais das redes privadas de pequeno, médio, grande e gigante porte ficou em segundo lugar para número de matrículas, ingressantes e concluintes. Já na modalidade à distância, ele ficou em terceiro. Percebe-se essa mesma tendência nas instituições públicas do país. Em 2020, o Sistema de Seleção Unificada (Sisu), o qual seleciona alunos para ingresso em instituição pública de ensino superior, registrou mais de 99 mil inscritos para 9.134 vagas disponíveis, ficando em terceiro lugar para a categoria de curso mais procurado pelos estudantes (ENADE, 2020).

Assim, fica evidente que o curso possui grandes atrativos e adeptos. Em 2014, de acordo com o levantamento feito pelo Conselho Federal de Administração, o país possuía mais de 390 mil administradores registrados (Sobre Administração, 2014). Além disso, com o intuito de desenvolver ações estratégicas para o administrador, bem como valorizar a sua categoria, em 2015, o Conselho Federal de Administração realizou uma pesquisa de âmbito nacional sobre o perfil do administrador e do tecnólogo. Através da análise dos segmentos pesquisados, vale destacar uma seção que procurou conhecer as razões da escolha do curso de administração e as cinco principais alternativas respondidas pelos entrevistados foram: natureza do projeto profissional, formação generalista e abrangente, existência de amplo mercado de trabalho, vocação e os atuantes na área que desejavam aprofundar conhecimentos (CFA, 2015 p. 26).

O currículo aponta que “a administração é uma ciência da área humana fundamentada em sistemas e processos que buscam o planejamento, organização, direção e controle das realizações, tanto na esfera pública quanto na privada.” (CFA, 2020). Embora o Conselho Nacional de Educação Superior, com a Resolução N° 4 de Julho de 2005 tenha instituído diretrizes curriculares nacionais para o curso de administração, ela informa o básico dos conteúdos previstos. Ou seja, ela não é engessada, servindo para que as próprias



instituições possam discernir o que for mais vantajoso na formatação e construção do curso.

De acordo com Kerch (2016, p. 7) “As DCNs não detalham como as Instituições de Ensino (IEs) Superior devem estruturar os seus cursos, justamente para que as próprias IEs possam identificar as demandas e as características locais, no sentido de adaptarem [...] seus Projetos Pedagógicos a elas”.

Nota-se, no entanto, um problema referente à grade curricular do curso de graduação em administração. Apesar da autonomia proposta muitas IES não apresentam inovações, limitando-se ao currículo básico. Nicolini (2003, p. 48) citado por Kerch (2016, p. 7 e 8) “o ensino serve tão somente para a produção em massa de bacharéis, e as escolas de Administração, como estão estruturadas, mais se parecem com uma fábrica do que com um laboratório”.

Essa ideia vai ao encontro com a realidade brasileira, uma vez que as ofertas desse curso são cada vez maiores bem como seus formandos. Isso somatizado a romantização do curso de administração como ser dono do próprio negócio, continuar os negócios da família ou entrar no mundo corporativo faz com que ele seja uma boa escolha para os mais novos. Por outro lado, o curso, por ter formação generalista, acaba atraindo mais pessoas que veem no diploma, uma oportunidade de crescimento e progressão socioeconômica. São realidades que fazem parte do país e como resultado tem-se muitos administradores os quais sem demanda, acabam sendo subutilizados.

Em uma análise feita por Hélio Zylberstajn através do cruzamento de dados do Censo do Ensino Superior e da Relação Anual de Informações Sociais, do Ministério do Trabalho constatou-se que em 2014, o setor de administração correspondia a 30% dos formandos do ano. Porém, só 4,9% eram administradores e outros 9,4% eram trabalhavam como assistentes ou auxiliares administrativos, funções que nem sempre exigem uma formação superior. (G1, 2016).

## 4 | QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR

As instituições de ensino superior são organizações complexas. A qualidade é um diferencial muito importante para uma instituição. No entanto, o conceito de qualidade possibilita várias perspectivas, sendo possível chegar a muitos entendimentos, os quais são responsáveis por desencadear uma melhor reflexão sobre este assunto. Para Ishikawa (1986, apud RIZZATTI et al, 2010 , p. 3) a qualidade é uma revolução dentro da mentalidade administrativa, baseada na incorporação do controle de qualidade ao desenvolvimento, ao projeto, produção e assistência de um produto ou serviço que seja o mais econômico possível e o mais útil, proporcionando satisfação ao usuário. Percebe-se que para Ishikawa, a qualidade está estreitamente relacionada a controle.

Já em outro ponto de vista, além da qualidade ser aplicada ao processo, ela deve ser aplicada, sobretudo, às pessoas e assim combinar as correntes técnicas e humanistas

(BONILLA 1993 apud RIZZATTI et al, 2010, p. 3). Em outra perspectiva a qualidade é vista ao longo de um processo bem feito que gerassem satisfação do cliente, seja ele interno ou externo (LOBBOS, 1991 apud RIZZATTI et al ,2010, p. 3).

De posse dessas visões, o que seria então uma instituição de ensino superior de qualidade? Para chegar a uma resposta, primeiro deve-se lembrar do papel desta. Conforme o Artigo Primeiro do Decreto 19.851/1931 referente aos fins universitários tem-se: elevar o nível da cultura geral, estimular a investigação científica; habilitar ao exercício de atividades que requerem preparo técnico e científico superior; concorrer pela educação do indivíduo e da coletividade, pela harmonia de objetivos entre professores e estudantes e pelo aproveitamento de todas as atividades universitárias, para a grandeza na Nação e para o aperfeiçoamento da Humanidade.

Para atender todas as suas demandas, a universidade tenta integrar ensino, pesquisa e extensão. No ambiente universitário o conhecimento é passado de professor para aluno e esse processo é primordial na promoção da aprendizagem. A apropriação do novo conhecimento leva o aluno ao próximo patamar da sua evolução cognitiva. Nesse processo o professor conduz os alunos às assimilações do acervo científico-cultural e metodológico-técnico importantes para que eles possam aplicar a realidade ali inserida (MARTINS, p.5). Contudo, o verdadeiro ensino não se dá apenas pela retransmissão de meras informações e sim pela prática da construção de conhecimento, promovendo o pensamento crítico. De acordo com Vasquez (1968 apud Martins, p. 5) a teoria em si não transforma o mundo; ela contribui para sua transformação, mas para isso precisa ser assimilada pelos que vão ocasionar, com seus atos reais e efetivos, tal transformação.

O estímulo à investigação científica se dá pela pesquisa. A prática da pesquisa nas instituições de ensino superior, como os projetos de iniciação científica, leva ao aluno instigar perguntas e respostas relacionadas a determinado assunto. Esse processo também facilita a promoção do pensamento crítico no ambiente acadêmico como descrito anteriormente. A pesquisa auxilia no aperfeiçoamento do saber e no desenvolvimento de novas tecnologias (VIANNA, 2015, p.8). Além disso, é responsável pelo avanço científico da própria universidade e contribui para o desenvolvimento da região a qual ela está inserida.

Por último tem-se as práticas de extensão. Segundo a Lei 9.394/1996, no artigo 43, Inciso VI e VII tem-se que são finalidades da educação superior práticas cuja finalidade são “estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular dos nacionais e regionais; prestar serviços à comunidade e estabelecer com ela uma relação de reciprocidade” e “promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição” são ações importantíssimas e enriquecedoras tanto para o ambiente universitário quanto para o futuro profissional.

Dessa forma os projetos de extensão fazem parte do elo entre universidade e sociedade. Elas promovem o desenvolvimento social, uma vez que são responsáveis

pelo acesso da comunidade externa ao conhecimento adquirido na universidade. É uma forma de contribuição tanto dos docentes quanto dos discentes pelo aprendizado. Além disso, a atuação em projeto de extensão também é um fator importantíssimo na formação acadêmica do aluno. Logo a tríade ensino, pesquisa e extensão são essenciais para uma instituição de ensino superior de qualidade. Prevista na Constituição Federal do Brasil de 1988, essa tríade deve ser indissociável.

No entanto, a referência de qualidade não leva em consideração o contexto socioeconômico brasileiro assim como as peculiaridades de cada região do país onde está inserida a instituição de ensino superior, seja ela pública ou privada. Essa perspectiva é confirmada por Mazzilli (2011) que afirma que o princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão é apontado como referência do padrão de qualidade acadêmica para as instituições de ensino superior do país. A indissociabilidade acaba por negar as desigualdades sociais (que abrange a distribuição desigual dos bens, inclusive culturais), expressando papel social da universidade na construção da sociedade.

Percebe-se, portanto, que embora conste na Constituição Federal uma proposta desafiadora para a educação superior, essa premissa da tríade mostra que as três vertentes nem sempre estão alinhadas nas instituições e quando isso acontece, tem-se uma diminuição da qualidade de uma organização, visto que a percepção de valor dos próprios alunos é diminuída quando elas não são fomentadas durante a graduação.

Por outro lado, a qualidade inferior de uma instituição se encontra no próprio modelo de gestão. Se a percepção do cliente sobre o serviço prestado não corresponder com a expectativa gerada, ele não ficará satisfeito ocasionando a percepção de baixa qualidade (SAMPAIO, 2014, p.9). No setor privado, existe um conjunto de dimensões da qualidade do serviço oferecido: aspectos tangíveis, confiabilidade, responsabilidade, competência, cortesia, credibilidade, segurança, acesso, comunicação e conhecimento do cliente (RIBEIRO et al 2008 apud SAMPAIO 2014 p. 10). Esses itens são imprescindíveis para a competitividade da empresa, visto que a educação superior privada no Brasil tem um mercado muito acirrado. Além disso, essas dimensões junto a um bom planejamento e gestão são capazes de diferenciar a organização e melhorar a percepção da qualidade sobre o serviço prestado.

Já no setor público, a percepção do cliente permanece a mesma. No entanto, o governo federal é o responsável por adotar algumas medidas que visam à melhoria de qualidade dos processos nessas instituições (LINS, TEIXEIRA, 2002, p. 2). Portanto, a qualidade no ensino superior é relativa. Nas repartições privadas ela depende do modelo de negócio, da gestão, dos investimentos, do planejamento estratégico e da receita gerada. Nas repartições públicas, ela depende da gestão orçamentária, alinhamento de estratégias e objetivos da instituição, bem como priorização de terminados assuntos.

## 5 I PROPOSTA DE LEVANTAMENTO EMPÍRICO

A partir do exposto, entende-se que o ensino superior brasileiro, e em especial o ensino da administração, necessita de uma reformulação baseada em indicadores que possam fomentar de forma qualitativa a formação dos estudantes universitários. Percebe-se, no entanto, que a forma como esses indicadores vêm sendo construídos possui fragilidades, pois se atenta na busca de indicadores de qualidade já pré-concebidos pelo estado, quando esses indicadores deveriam se basear na realidade da comunidade acadêmica de cada instituição de ensino superior. Uma dessas formas seria com a criação de indicadores de qualidade elaborados a partir da percepção de valor das partes interessadas na comunidade acadêmica: estudantes, docentes e técnicos. No entanto, faz-se necessário compreender o conceito de valor percebido.

Valor percebido é uma avaliação geral do indivíduo sobre a utilidade de um produto. Essa avaliação é baseada em percepções da razão sobre o que é recebido em relação ao que é dado. No entanto, o que é recebido varia de uma pessoa para outra. E o que é dado também.

Zeithaml (1988), há quase três décadas, já chamava a atenção dos pesquisadores para a confusão que se faz com o conceito de “valor”. Primeiramente, há uma proximidade entre o conceito de valor e qualidade, e segundo, ambos os conceitos possuem significados de adjetivos muito vagos tais como “bondade, luxo, brilho ou peso”. Especificamente, valor percebido é a apreciação global do indivíduo sobre a utilidade do produto, com base em percepções do que é recebido (volume, qualidade, conveniência, beleza) e do que é dado (dinheiro gasto, tempo, esforço). Dessa forma, valor é considerado um constructo mais individualista e pessoal em relação à qualidade, sendo considerado um conceito superior. Valor, ao contrário de qualidade, envolve um *tradeoff* de componentes entre dar e receber, tais como, prestígio e conveniência (ZEITHAML, 1988).

O modelo representativo da relação entre a qualidade percebida e o valor percebido, proposto por Zeithaml (1988) aponta que os componentes de benefícios do valor incluem atributos intrínsecos, atributos extrínsecos, qualidade percebida, componentes de sacrifício compostos por preços monetários e não monetários. A qualidade, no entanto, é formada por atributos intrínsecos, atributos extrínsecos e percepção de preço monetário. Verifica-se que o valor percebido afeta a relação entre a qualidade e a aquisição de produto ou serviço como se fosse um “mediador”. A percepção de valor, no entanto, dependerá do panorama de referências que o consumidor detém para avaliação.

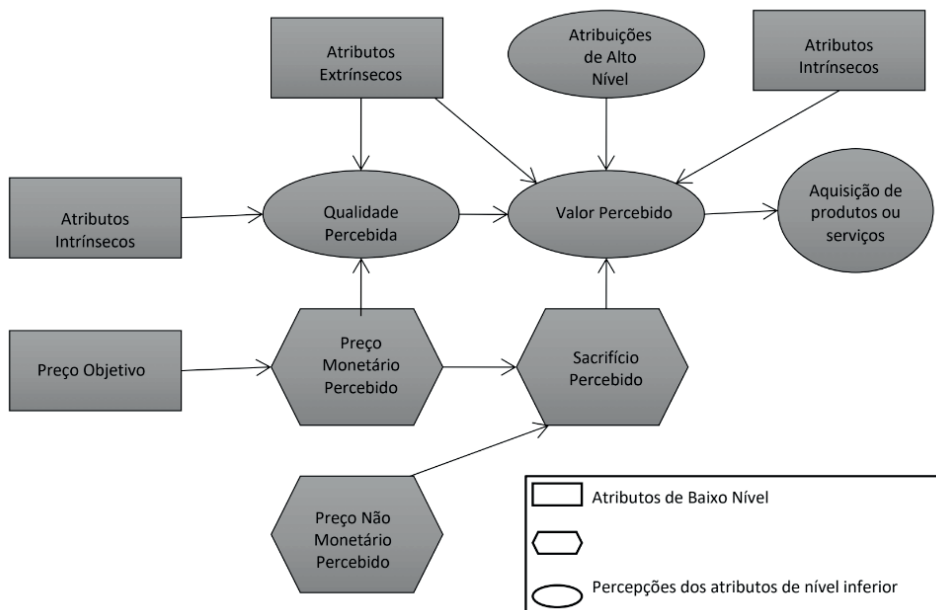


Ilustração 1 - Modelo de Percepção do Consumidor de Preço, Qualidade e Valor.

Fonte: Zeithaml (1988).

Valor percebido consiste na preferência de um indivíduo, conjugada à avaliação dos atributos do produto ou serviço sobre os atributos de desempenho, ligados às consequências decorrentes da utilização que facilitam (ou bloqueiam) o alcance das metas e objetivos, em situações de uso (PARASURAMAN, 1997).

A proposta para essa pesquisa é reproduzir o modelo proposto por Santini, Ladeira, Araújo e Finkler acerca da relação entre a percepção de valor e retenção. Os autores entenderam que a escala Perval (Perceived Value Scale) detectaria relações positivas entre percepção de valor e retenção associadas às dimensões de valor associadas com processo de aprendizagem, imagem, preço e aspectos funcionais. No caso do ensino superior público, a dimensão preço será avaliado como preço não monetário.

As hipóteses de estudo seriam as mesmas instituídas pelos autores: H1) a qualidade reflete positivamente a percepção de valor (quanto maior a qualidade, maior a percepção de valor do aluno); H2) o preço não monetário reflete positivamente a percepção de valor (quanto menor o preço não monetário, maior a percepção de valor); H3) a emoção reflete positivamente a percepção de valor (quanto maior a emoção, maior a percepção de valor); H4) a dimensão social reflete positivamente a percepção de valor (quanto maior o valor social, maior a percepção de valor); H5) a percepção de valor influencia positivamente na retenção (quanto maior a percepção de valor, maior a retenção do estudante).

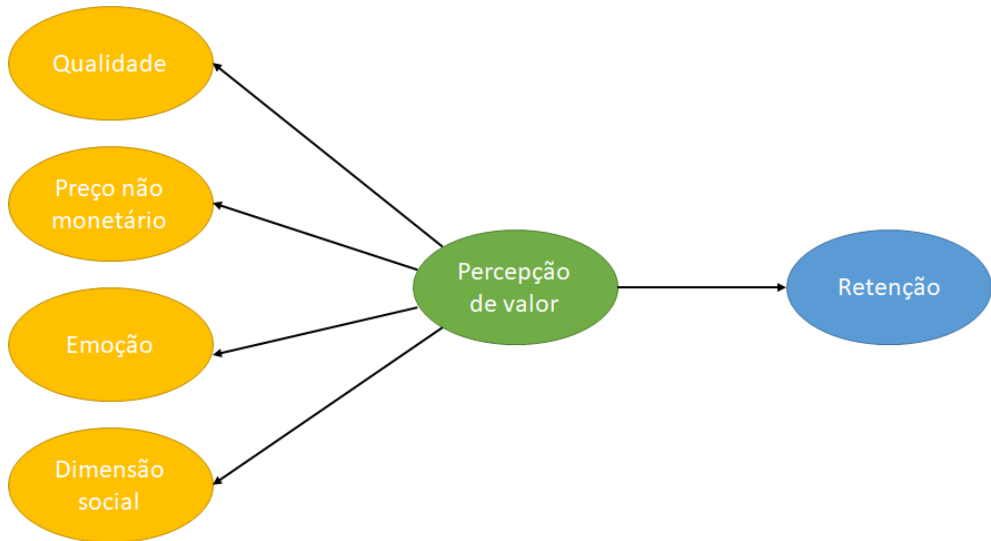


Figura 2: Modelo proposto para pesquisa.

Fonte: Santini et al (2015).

A pesquisa será de natureza descritiva tem como objetivo principal descrever, em geral, as características do mercado ou funções (MALHOTRA, 2007). No caso dessa pesquisa, pretende-se expor como algumas dimensões ou variáveis podem interferir no valor percebido do estudante universitário com vistas à retenção no curso. A pesquisa descritiva caracteriza-se por formulação de hipóteses, além de ser pré-planejada e estruturada. Nesse tipo de pesquisa, os fatos são observados, registrados com o uso de técnica padronizada de coleta de dados, tabulados, classificados e interpretados sem interferência do pesquisador.

Será utilizada abordagem quantitativa buscando, por meio da coleta de dados, opiniões e informações, classificações e análises, com auxílio de recursos e técnicas estatísticas (MORESI, 2003). Ainda que seja um estudo que busca resposta do comportamento social, utilizará-se procedimentos quantitativos, que tem suas raízes no pensamento positivista lógico (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Os dados serão expostos na forma de números, utilizando-se uma linguagem com variáveis e hipóteses ligadas às explicações causais (NEUMAN, 2007).

O instrumento de coleta de dados utilizado será classificado como *Survey*, que é um tipo de pesquisa que busca informação direta com o grupo de interesse, a respeito de dados que se deseja obter, utilizada principalmente em pesquisas descritivas e exploratórias. A *Survey* é importante para obtenção de dados ou informações sobre características ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicadas como população-alvo, utilizando questionário como instrumento de coleta de dados, sendo o respondente não identificável (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009).



Para a construção e validação da escala proposta neste estudo, serão adotadas algumas etapas, a saber:

- 1ª Etapa: fundamentação teórica: elaborada a partir da revisão de literatura para levantar escalas que ofereceram melhor informação sobre os construtos selecionados e que resultou na escala inicial;
- 2ª Etapa: validação semântica: essa etapa se constituiu na aplicação de um pré-teste da escala inicial às possíveis respondentes para verificar a compreensão dos itens apresentados; e
- 3ª Etapa: validação estatística: feita por meio do método de Modelagem de Equações Estruturais.

Considerando-se população o conjunto de todos os objetos ou elementos, e, amostra, uma porção de uma população, geralmente aceita como representativa da população (KERLINGER, 1979), optou-se pelo estudante universitário da Escola de Administração e Negócios da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul por uma questão de conveniência.

A escolha da amostragem não probabilística por julgamento, também considerada uma forma de amostragem de conveniência, será escolhida porque os elementos são selecionados com base no julgamento do pesquisador. Ou seja, o investigador escolhe os elementos a serem incluídos na amostra por acreditar que os mesmos são representativos ou típicos da população de interesse (MALHOTRA, 2007).

Este tipo de amostra é denominado por Selltitz, Wrightsman e Cook (1981) como amostras propositais. A ideia é que, com um bom julgamento e uma estratégia apropriada, pode-se escolher com cuidado os casos que devem ser incluídos na amostra, e deste modo, desenvolver amostras que são satisfatórias de acordo com as necessidades da pesquisa que se propõe. Os participantes da amostra serão alunos escolhidos aleatoriamente no curso de administração presencial da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus de Campo Grande.

Para a definição da amostra, será realizada uma análise do modelo proposto para calcular uma estimativa de amostra mínima que se deve obter para detectar os efeitos das relações correlacionais dos constructos. Como os modelos têm natureza formativa (setas chegam no constructo Percepção de Valor de Luxo - PVL) deve-se necessariamente usar um modelo de mínimos quadrados parciais (GÖTZ *et al.*, 2010), pois os modelos baseados em covariância não permitem avaliação. Serão enviados questionários online em todas as turmas do curso de administração presencial.

Utilizando o conceito de jovem adotado pela Lei Federal 12.852, de 5 de agosto de 2013, a qual declara que jovem é o indivíduo com idade entre 15 (quinze) e 29 (vinte e nove) anos, e após a análise de casos *outliers* e de dados faltantes (*missing values*), será feito o controle dos respondentes aptos a participar realização da modelagem de equações estruturais.

Para a realização da coleta de dados, como já foi mencionado, será aplicada a *Survey*, baseada em escala já traduzidas e validadas, utilizadas em pesquisas sobre a percepção do valor e retenção. A *Survey* será pré-testada para correções antes da realização da aplicação junto ao público alvo.

Esse instrumento de coleta de dados será dividido em duas partes: escala de variáveis e perfil sociodemográfico. A primeira parte será constituída de uma série de assertivas ordenadas em escala onde os estudantes deveriam dar nota de 1 a 10, de acordo com sua percepção. O objetivo será levantar opiniões, crenças, sentimentos, interesses e situações vivenciadas. A linguagem utilizada será simples e direta, para que o informante compreendesse com clareza o que estava sendo perguntado. A segunda parte, constituirá-se de perguntas fechadas e semi-abertas que buscam levantar aspectos do respondente e questões relacionadas ao perfil sócioeconômico e demográfico.

Vale ressaltar que, para tratar estatisticamente os dados, serão realizadas análises descritivas, por meio do *software SmartPLS*. Por meio desse *software*, será utilizada a técnica de Modelagem de Equações Estruturais. A descrição dos dados analisados baseará-se nos mesmos critérios de interpretação de Rigle, Silva e Bido (2014) para compor uma investigação elucidativa sobre o modelo.

## 6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a compreensão das variáveis que interferem na percepção de valor do aluno em relação aos serviços prestados de ensino, pesquisa e extensão são de suma importância, não só para a Escola de Administração e Negócios, mas como também para a universidade. Essa relevância se deve ao fato desse estudo colaborar para um melhor desempenho educacional da instituição, assim como contribuir para uma formação mais sólida do profissional administrador.

As conclusões dessa pesquisa servirão de base para exploração de novas ideias para aumentar o valor percebido dos estudantes universitários e conseqüentemente priorizar gaps que estão operando com ineficiência. Assim, poderá pensar em melhorias de processos envolvidos nessa prestação de serviços educacionais. Ela também poderá servir para outros estudos em diferentes cursos e faculdades dessa instituição com o mesmo objetivo de identificar as lacunas que interferem nesta percepção do curso e que acabam por refletir negativamente.

As ações a serem tomadas pela ESAN dada o estudo feito estão relacionadas a ações de pesquisas mais aprofundadas em relação ao seu serviço de ensino, pesquisa e extensão. As avaliações e questionários devem ser mais elaborados a fim de modelar as expectativas geradas pelos acadêmicos. Além disso, conseguir que boa parte do grupo discente participe da coleta de dados abre espaço para uma amostra mais confiável.

Portanto, essa pesquisa faz todo o sentido dado à realidade brasileira e o contexto

em que se encontra o curso de administração de empresas, contribuindo assim para aumento da qualidade do ensino superior e elevação do nível de formação profissional do administrador, satisfazendo as necessidades tanto do empregador quanto do graduando.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei Nº 12.852, de 5 de Agosto de 2013.** Institui o Estatuto da Juventude e dispõe sobre os direitos dos jovens, os princípios e diretrizes das políticas públicas de juventude e o Sistema Nacional de Juventude - SINAJUVE. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/2013/lei-12852-5-agosto-2013-776713-norma-pl.html> Acesso: 10 ago. 2020.

CFA. Conselho Federal de Administração (Brasil). **50 anos que fizeram história: jubileu de ouro: Sistema CFA/CRAs / Conselho Federal de Administração.** – Brasília, DF, 2015. 2ª Edição 300 p.

CFA, Conselho Federal de Administração. **História da Administração no Brasil.** Brasília, 2015. Disponível em: <https://cfa.org.br/administracao-administracao/administracao-historia-da-profissao/>. Acesso em 10 de abril de 2020.

GERHARDT, T. E., SILVEIRA, D. T. **Métodos de pesquisa.** SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS. (2009). Disponível em <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>

GÖTZ, O., LIEHR-GOBBERS, K., KRAFFT, M. Evaluation of Structural Equation Models Using the Partial Least Squares (PLS) Approach. In: Vinzi, V. E., Chin, W. W., Henseler, J., Wang, H. **Handbook of partial least squares: Concepts, methods, and applications.** (2010), Berlin: Springer-Verlag. Disponível em <http://website.informer.com/visit?domain=gen.lib.rus.ec>

KERLINGER, F. N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual.** São Paulo: EPU, Ed. da Universidade de São Paulo. 1980.

MALHOTRA, N. K. **Review of marketing research.** Bingley – UK: Emerald Group Publishing Limited. 2010. Disponível em <http://website.informer.com/visit?domain=gen.lib.rus.ec>

MORESI, E. Metodologia de Pesquisa. **UCB.** 2003. Disponível em [http://www.unisc.br/portal/upload/com\\_arquivo/metodologia\\_da\\_pesquisa.pdf](http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/metodologia_da_pesquisa.pdf)

NEUMAN, W. L. **Basic of social research: qualitative and quantitative approaches.** 2º ed.: Pearson Education. 2007. Disponível em <http://website.informer.com/visit?domain=gen.lib.rus.ec>

PARASURAMAN, A. Reflections on gaining competitive Advantage through customer value. **Journal of the Academy of Marketing Science.** V. 25, N. 2, 154-161. 1997. Doi: 10.1007/BF02894351 Disponível em <http://link.springer.com/article/10.1007%2FBF02894351#page-1>

RINGLE, C., SILVA, D., & BIDO, D. S. Modelagem de Equações Estruturais com utilização do Smartpls. **Revista Brasileira de Marketing,** 13(2), 54-71. 2014.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa nas relações sociais: delineamentos de pesquisa.** 2 ed. Brasileira, v. 1, São Paulo: EPU. 1981.

SILVEIRA, D. T., CÓRDOVA, F. P. A pesquisa científica. IN: Gerhardt, T. E., Silveira, D. T. **Métodos de pesquisa**. SEAD/UFRGS. – Porto Alegre: Editora da UFRGS. 2009. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>

ZEITHAML, V. A. Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. **Journal of Marketing**, V. 52, N. 3, 2-22. 1988. Doi: 10.2307/1251446 Disponível em [https://www.academia.edu/6134458/Consumer\\_Perceptions\\_of\\_Price\\_Quality\\_and\\_Value\\_A\\_Means-End\\_Model\\_and\\_Synthesis\\_of\\_Evidence](https://www.academia.edu/6134458/Consumer_Perceptions_of_Price_Quality_and_Value_A_Means-End_Model_and_Synthesis_of_Evidence)

SANTINI, F. O; LADEIRA, W. J; ARAÚJO, C. F. FINKLER, E. N. R. A relação entre a percepção de valor e retenção: uma análise comparativa entre faculdades e universidades particulares. **REGE**, São Paulo, V. 22, N. 3, p. 417-433, jul/set. 2015.

VIANNA, Agatha. Panorama da pesquisa universitária no Brasil: angústias e proposições. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação**. UNESCO, Criciúma, v. 5, nº1, Julho/Novembro 2015. Criar Educação – PPGE – UNESCO.

MARTINS, Lígia Márcia. Ensino-pesquisa-extensão como fundamento metodológico da construção do conhecimento na universidade. Bauru: UNESP, s/d.

GOMES, Jaqueline M. Ferreira; PAULA, Rafaela Pires de. A importância da pesquisa científica no ensino superior: o professor pesquisador. Faculdade Alfredo Nasser, s/d.

VILLARDI, Raquel. Ensino, pesquisa e extensão: uma articulação essencial à formação de qualidade. **Interagir: pensando a extensão**, Rio de Janeiro, n. 6, p. 141-144, ago/dez. 2004.

FAGANIELLO, Helena. **Roberto Simonsen e o Desenvolvimento Econômico**. São Paulo, 1970. Disponível em <https://archive.org/details/ROBERTOSIMONSENEODESENVOLVIMENTO/ECONOMICOPORHELENAFANGANIELLO/page/n1/mode/2up>. Acesso 25 mai. 2020.

BRAGA, Paulo Romeu. Os interesses econômicos dos Estados Unidos e a segurança interna no Brasil entre 1946 e 1964: uma análise sobre os limites entre diplomacia coercitiva e operações encobertas. **Rev. bras. polít. int.**, Brasília, v. 45, n. 2, p. 46-65, Dec. 2002. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-73292002000200003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-73292002000200003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 20 mai. 2020.

CPDOC, Fgv. Diretrizes do Estado Novo: 1937-1945. **Centro de Pesquisa e Documentação História Contemporânea do Brasil**. Disponível em: <https://cpdoc.fgv.br/producao/dossies/AEraVargas/anos37-45/PoliticaAdministracao/InterventoriasDepartamentos>. Acesso em 31 mai. 2020.

CPDOC, Fgv. Congresso Brasileiro de Economia, I – Verbete. **Centro de Pesquisa e Documentação História Contemporânea do Brasil**. Disponível em: <http://www.fgv.br/cpdoc/acervo/dicionarios/verbete-tematico/congresso-brasileiro-de-economia-i>. Acesso em 29 mai. 2020.

FEI. Fundação Educacional Inaciana “Pe. Sabóia de Medeiros. **Portal FEI**. História da FEI Disponível em <https://portal.fei.edu.br/Pagina/historia-da-fei>. Acesso em 30 mai. 2020.

USP, Fea. História e Mercúrio. **Fea Usp**. Disponível em: <https://www.fea.usp.br/fea/historia-e-mercurio>. Acesso em 28 mai. 2020.

ENADE. Cursos mais concorridos do Sisu 2020: Veja quais são! **Enade 2020**. 2020. Disponível em: <https://enade.inf.br/cursos-mais-concorridos-sisu-2020/>. Acesso em 9 jul. 2020.

BAHIA, Conselho Regional de Administração da. Histórico do curso de administração. **CRA-BA**. Disponível em: <https://cra-ba.org.br/formacao-profissional/historico-dos-cursos-de-administracao-no-brasil/>. Acesso em 06 jun. 2020.

BRASIL. **Lei Nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996**. Estabelece diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19394.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.html) Acesso: 08 jul. 2020.

UFMS. **Resolução Nº 78, de 22 de Setembro de 2011**. Regimento Geral da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Disponível em: [https://www.ufms.br/wp-content/uploads/2017/08/78\\_2011-Regimento-com-altera%C3%A7%C3%B5es.pdf](https://www.ufms.br/wp-content/uploads/2017/08/78_2011-Regimento-com-altera%C3%A7%C3%B5es.pdf). Acesso em 03 ago. 2020.

BRASIL. **Decreto Nº 19.851, de 11 de Abril de 1931**. Dispõe que, o ensino superior no Brasil obedecerá, de preferência, ao sistema universitário, podendo ainda ser ministrado em institutos isolados, e que a organização técnica e administrativa das universidades é instituída no presente decreto, regendo-se os institutos isolados pelos respectivos regulamentos, observados os dispositivos do seguinte Estatuto das Universidades Brasileiras. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1930-1949/D19851.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1930-1949/D19851.htm) Acesso: 08 jul. 2020.

MENEZES, Luiz Fernando. Desenhemos fatos sobre o orçamento das universidades federais. **Aos Fatos**. 3 mai 2019. Disponível em: <https://www.aosfatos.org/noticias/desenhemos-fatos-sobre-o-orcamento-das-universidades-federais/>. Acesso em 10 jul. 2020.

PAN, Jovem. Entenda o que são os gastos discricionários, centro da polêmica com o Ministério da Educação. **Jovem Pan**. 16 mai. 2019. Disponível em: <https://jovempan.com.br/noticias/brasil/entenda-o-que-sao-os-gastos-discricionarios-centro-da-polemica-com-o-ministerio-da-educacao.html>. Acesso em 13 jul. 2020.

PERIARD, Gustavo. Quantos administradores existem no Brasil? **Sobre Administração**, 3 set. 2014. Carreiras. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/quantos-administradores-existem-brasil/#:~:text=Estima%2Dse%20que%2C%20no%20Brasil,mais%20de%20114%20mil%20Administradores.> Acesso em 10 jul. 2020.

ILHÉU, Taís. Brasil tem uma das piores taxas de Ensino Superior do mundo diz, OCDE. **Guia do Estudante**, 10 set. 2019. Atualidades. Disponível em: <https://guiadoestudante.abril.com.br/atualidades/brasil-tem-um-das-piores-taxas-de-ensino-superior-do-mundo-diz-ocde/>. Acesso em 30 jun. 2020.

BBC, Brasil. Diploma inútil? Por que tantos brasileiros não conseguem trabalho em suas áreas. **G1**, 4 nov. 2016. Economia. Disponível em: <http://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2016/11/diploma-inutil-por-que-tantos-brasileiros-nao-conseguem-trabalho-em-suas-areas.html>. Acesso em 20 jul. 2020.

GASPARINI, Claudia. Os melhores e piores cursos de administração no Brasil. **Exame**, 17 jun. 2017. Carreira. Disponível em: <https://exame.com/carreira/os-melhores-e-piores-cursos-de-administracao-no-brasil/>. Acesso em 20 jul. 2020.

RIZZATTI, G.; JUNIOR, G. R.; ALBUQUERQUE, B. L.; RIZZATTI, G.; RIZZATTI, G. Programa de qualidade para universidades públicas e privadas: na perspectiva da melhoria dos serviços prestados aos múltiplos usuários. *In: Colóquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sul*, 10, 2010, Mar del Plata.

ATIHÉ, Roberto. A universidade como um negócio: estudo exploratório das universidades privadas de massa no Brasil. 2007. Tese (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2007.

CARVALHO, Cristina Helena Almeida de. A mercantilização da educação superior e as estratégias de mercado das instituições lucrativas. *Revista Brasileira de Educação*. Brasília, Universidade de Brasília v. 18 n. 54 jul.-set. 2013.

SCHWARTZMAN, Jacques. Um sistema de indicadores para as universidades brasileiras. Núcleo de Pesquisas Sobre Ensino Superior. Universidade de São Paulo, s/d.

SINDICATO DAS ENTIDADES MANTENEDORAS DE ESTABELECIMENTOS DE ENSINO SUPERIOR NO ESTADO DE SÃO PAULO. **Mapa do Ensino Superior no Brasil**, 2019. São Paulo.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Censo da Educação Superior 2018: notas estatísticas**. Brasília, 2019.

KERCH, Aline Louise. A administração no Brasil: refletindo sobre cursos, currículos e formação do administrador. *In: Mostra de iniciação científica, pós-graduação, pesquisa e extensão*, 16, s/d, Programa de pós-graduação em administração UCS.



## ÍNDICE REMISSIVO

### A

Administração 2, 9, 12, 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 47, 48, 61, 63, 64, 65, 69, 73, 74, 75, 77, 78, 81, 88, 94, 95, 96, 105, 106, 112, 115, 129, 146, 150, 154, 156, 167, 173, 175, 176, 177, 178, 179, 181, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 194, 197, 198, 199, 201, 202, 204, 212, 219, 220, 235

Ambiente 10, 12, 24, 25, 36, 39, 40, 41, 42, 43, 47, 48, 49, 50, 52, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 81, 87, 97, 98, 133, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 156, 158, 160, 162, 163, 164, 166, 168, 169, 170, 171, 172, 175, 176, 180, 183, 187, 192, 205, 208, 214, 215, 218, 219

### B

Brasil 2, 3, 4, 8, 37, 38, 40, 44, 45, 65, 77, 81, 99, 100, 109, 110, 147, 157, 166, 176, 177, 178, 179, 180, 183, 184, 185, 187, 188, 189, 190, 193, 199, 200, 201, 202, 219, 223, 224, 228, 234

Bullying 10, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46

### C

Capacitação 62, 69, 70, 71, 75, 76, 79, 84, 88, 90, 149, 152

CGU 10, 1, 2, 5, 6, 7, 8

Clima Organizacional 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 149

Colaborador 145, 147, 148, 149, 150, 205, 214, 216

Comunicação Organizacional 11, 135, 156, 158, 160, 161, 166, 167, 169, 170, 171, 172, 173, 211

Conforto 11, 51, 56, 60, 112, 113, 115, 116, 117, 118, 120, 123, 126, 127, 128

Contratos Administrativos 11, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 69, 71, 72, 76, 77, 78

Cooperativa 221, 230, 231, 232, 233

COVID-19 10, 2, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 17, 18, 19, 113, 128, 183

Criminalidade 11, 96, 97, 98, 99, 100, 103, 105, 108, 109, 110, 115

### D

Desempenho 11, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 57, 60, 62, 63, 64, 66, 67, 68, 72, 75, 76, 79, 80, 87, 89, 90, 106, 131, 132, 135, 136, 138, 147, 148, 168, 179, 195, 198, 206, 207, 211, 215, 217, 218, 219, 228, 235

Design thinking 95

Direito 1, 2, 3, 5, 8, 36, 40, 41, 42, 43, 45, 46, 64, 77, 104, 130, 149, 150, 185, 188, 222, 223, 224, 227, 230, 231, 234

## **E**

Economia 47, 64, 109, 110, 112, 115, 121, 133, 173, 177, 188, 200, 201, 228, 229, 234, 235

Eficiência 1, 48, 63, 65, 66, 77, 78, 82, 106, 112, 113, 115, 116, 120, 127, 128, 131, 134, 135, 136, 177, 179, 203, 204, 209, 211, 214, 216

Empatia 10, 36, 44

Empresa 51, 73, 74, 75, 95, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 163, 170, 172, 193, 204, 205, 208, 209, 210, 213, 214, 215, 216, 217, 221, 222, 223, 224, 226, 227, 228, 229, 233, 234

Ensino Superior 11, 131, 132, 134, 144, 146, 147, 148, 150, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 170, 173, 184, 186, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 199, 200, 201, 202

Estado 9, 2, 4, 5, 6, 10, 11, 17, 18, 19, 20, 23, 32, 33, 36, 42, 51, 61, 82, 84, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 104, 105, 106, 108, 109, 110, 114, 133, 146, 156, 176, 178, 179, 184, 188, 194, 200, 202, 206, 216, 217, 221, 222, 223, 224, 227

Estratégia 12, 83, 84, 95, 121, 131, 133, 134, 197, 203, 204, 205, 206, 208, 209, 210, 211, 235

## **F**

Fiscalização 11, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 76, 77, 78, 108

## **G**

Gestão 9, 11, 12, 47, 48, 49, 50, 51, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 76, 77, 78, 81, 84, 86, 87, 88, 89, 93, 94, 95, 96, 99, 105, 106, 107, 111, 112, 114, 121, 128, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 144, 145, 147, 153, 154, 161, 166, 171, 172, 173, 174, 176, 177, 183, 184, 185, 187, 188, 189, 193, 203, 204, 205, 208, 209, 210, 211, 213, 219, 220, 235

## **I**

Informação 73, 77, 78, 95, 128, 131, 149, 150, 152, 156, 157, 158, 163, 164, 165, 168, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 178, 183, 196, 197, 203, 205, 208, 209, 211, 229

Inovação 79, 80, 83, 89, 90, 94, 95, 154, 171, 175, 179, 203, 204, 205, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 235

Insalubridade 226

## **L**

Liderança 11, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 205, 208, 209, 213, 214, 215, 217, 220

## **M**

Mercado 18, 82, 83, 98, 99, 104, 106, 108, 109, 116, 119, 132, 133, 136, 144, 147, 148,

157, 161, 166, 187, 190, 193, 196, 202, 209, 219, 228, 229

Militar 11, 79, 80, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 93, 94, 96, 98, 101, 102, 103, 106, 108, 109

Modelo 11, 12, 15, 17, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 48, 82, 92, 96, 112, 116, 118, 119, 121, 122, 123, 127, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 144, 145, 146, 148, 150, 153, 154, 176, 177, 183, 185, 186, 188, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 207, 223

Motivação 12, 38, 41, 48, 145, 148, 150, 151, 161, 168, 206, 207, 208, 212, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220

## O

Obrigações Trabalhistas 12, 221, 222, 223, 224, 227, 230, 232, 233

Oportunidade 71, 99, 115, 128, 145, 149, 151, 152, 153, 187, 191

Organização 2, 9, 11, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 66, 76, 79, 80, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 97, 98, 99, 133, 135, 136, 137, 138, 144, 146, 148, 149, 153, 156, 157, 158, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 172, 181, 189, 190, 193, 201, 205, 207, 208, 209, 211, 212, 214, 216, 217, 224, 227

## P

Participação 11, 64, 70, 79, 80, 83, 85, 87, 89, 90, 91, 106, 128, 133, 145, 167, 192, 231

Percepção 12, 50, 51, 61, 63, 68, 87, 117, 119, 144, 146, 148, 150, 151, 153, 154, 175, 176, 181, 183, 186, 187, 193, 194, 195, 197, 198, 200

Periculosidade 226, 227

Polícia Militar 96, 98, 101, 102, 103, 106

Prescrição 10, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8

Prevenção 38, 42, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 106, 108, 109, 110

Processos Administrativos 10, 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 67, 69, 72, 73, 74, 135

## Q

Qualidade 9, 11, 47, 48, 49, 50, 55, 59, 63, 69, 72, 73, 76, 82, 96, 104, 113, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 128, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 144, 145, 146, 147, 148, 152, 153, 154, 160, 162, 164, 166, 170, 177, 178, 179, 182, 183, 186, 187, 189, 191, 192, 193, 194, 195, 199, 200, 202, 205, 216, 217

QVT 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 153

## R

Retenção 12, 186, 187, 195, 196, 198, 200, 223

## S

Satisfação 47, 48, 49, 50, 51, 55, 112, 118, 119, 120, 124, 127, 128, 145, 147, 148, 150, 151, 163, 168, 177, 191, 192, 204, 206, 207, 215, 216, 219

Segurança 11, 2, 5, 42, 56, 59, 65, 74, 96, 97, 98, 99, 100, 105, 109, 110, 112, 113, 115,

116, 117, 118, 120, 125, 127, 128, 145, 149, 151, 193, 200, 206, 235

Servidores Públicos 12, 1, 2, 5, 7, 8, 31, 32, 33, 62, 71, 175, 176, 178, 183, 185

Setor Público 63, 64, 175, 176, 178, 179, 180, 182, 183, 193

Sociedade 10, 2, 36, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 47, 80, 87, 97, 98, 99, 100, 106, 107, 109, 110, 115, 116, 127, 150, 152, 157, 161, 163, 167, 171, 172, 176, 177, 178, 179, 181, 182, 183, 192, 193, 223, 227, 228, 235

Stakeholders 82, 83, 94, 99, 107, 143, 207, 208

SWOT 79, 80, 86, 90, 91

## **T**

Talentos 12, 203, 204, 205, 208, 209, 211, 213, 218

Trabalho 9, 11, 12, 1, 2, 36, 37, 38, 39, 44, 47, 48, 49, 50, 52, 53, 55, 56, 57, 58, 59, 76, 88, 91, 94, 98, 99, 104, 106, 107, 108, 109, 114, 121, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 158, 163, 166, 167, 168, 170, 175, 176, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 187, 190, 191, 201, 203, 205, 206, 210, 211, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 230, 231, 233, 234

Transporte 11, 99, 107, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 124, 125, 126, 127, 128





Tribunal 10, 1, 2, 4, 8, 36, 42, 43, 45, 96, 101, 102, 184

## **U**

Universidade 1, 47, 51, 61, 77, 78, 79, 94, 96, 109, 110, 118, 131, 132, 133, 135, 138, 156, 170, 172, 173, 175, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 190, 192, 193, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 208, 212, 213, 214, 235

## **V**

Valor 12, 15, 18, 24, 27, 28, 30, 34, 44, 65, 66, 74, 120, 124, 131, 136, 148, 150, 152, 164, 186, 187, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 200, 204, 205, 225, 226, 228, 230, 231, 232

 [www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)  
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)  
 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)



# ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 3

  
Ano 2021

 [www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)  
 [contato@atenaeditora.com.br](mailto:contato@atenaeditora.com.br)  
 [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)  
 [www.facebook.com/atenaeditora.com.br](https://www.facebook.com/atenaeditora.com.br)



# ADMINISTRAÇÃO: ORGANIZAÇÃO, DIREÇÃO E CONTROLE DA ATIVIDADE ORGANIZACIONAL 3

  
Ano 2021