

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 3



Atena
Editora
Ano 2022

Elói Martins Senhoras
(Organizador)

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 3



Atena
Editora

Ano 2022

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 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. Adilson Tadeu Basquerote Silva – Universidade para o Desenvolvimento do Alto Vale do Itajaí

Prof. Dr. Alexandre de Freitas Carneiro – Universidade Federal de Rondônia

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 Ana Maria Aguiar Frias – Universidade de Évora

Profª Drª Andréa Cristina Marques de Araújo – Universidade Fernando Pessoa

Prof. Dr. Antonio Carlos da Silva – Universidade Católica do Salvador
 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
 Prof^ª Dr^ª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
 Prof. Dr. Daniel Richard Sant’Ana – Universidade de Brasília
 Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
 Prof^ª Dr^ª 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
 Prof^ª Dr^ª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie di Maria Ausiliatrice
 Prof. Dr. Jadilson Marinho da Silva – Secretaria de Educação de Pernambuco
 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
 Prof. Dr. Kápio Márcio de Siqueira – Universidade do Estado da Bahia
 Prof^ª Dr^ª Keyla Christina Almeida Portela – Instituto Federal do Paraná
 Prof^ª Dr^ª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
 Prof^ª Dr^ª Lucicleia Barreto Queiroz – Universidade Federal do Acre
 Prof. Dr. Luis Ricardo Fernandes da Costa – Universidade Estadual de Montes Claros
 Prof. Dr. Lucio Marques Vieira Souza – Universidade do Estado de Minas Gerais
 Prof^ª Dr^ª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
 Prof^ª Dr^ª Marianne Sousa Barbosa – Universidade Federal de Campina Grande
 Prof. Dr. Marcelo Pereira da Silva – Pontifícia Universidade Católica de Campinas
 Prof^ª Dr^ª 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. Pedro Henrique Máximo Pereira – Universidade Estadual de Goiás
 Prof. Dr. Pablo Ricardo de Lima Falcão – Universidade de Pernambuco
 Prof^ª Dr^ª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
 Prof^ª Dr^ª 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
 Prof^ª Dr^ª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
 Prof^ª Dr^ª 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

Administração: gestão, liderança e inovação 3

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Yaidy Paola Martinez
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizador: Elói Martins Senhoras

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)	
A238	<p>Administração: gestão, liderança e inovação 3 / Organizador Elói Martins Senhoras. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022.</p> <p>Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-65-258-0746-1 DOI: https://doi.org/10.22533/at.ed.461221611</p> <p>1. Administração. 2. Planejamento. 3. Gestão. I. Senhoras, Elói Martins (Organizador). II. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDD 658</p>
Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

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

Este livro foi intitulado como “Administração: Gestão, Liderança e Inovação 3”, por ser um trabalho que dá continuidade a duas obras anteriores, ao manifestar uma agenda de estudos comprometida para apresentar uma relevante agenda contemporânea de estudos com base em um tripé conceitual com crescente relevância empírica nas atividades de planejamento, gestão e no desenvolvimento institucional e organizacional.

Estruturado em dezenove capítulos, o presente livro apresenta uma abordagem caleidoscópica sobre o campo empírico da Administração, demonstrando assim como uma multifacetada análise de temas, estudos de caso e marcos teórico-conceituais sobre a realidade organizacional, fornecendo assim relevantes subsídios para a construção epistemológica do próprio pensamento científico.

A construção desta obra somente foi possível em função de um trabalho coletivo executado por meio de uma rede de colaboradores que se caracteriza como uma comunidade epistêmica internacional ativa na construção do pensamento científico em Administração, com contribuições advindas de instituições públicas e privadas de Ensino Superior do Brasil, México, Peru e Portugal.

Por um lado, o recorte metodológico desta obra é caracterizado pela natureza exploratória, descritiva e explicativa quanto aos fins e pela adoção da abordagem quali-quantitativa quanto aos meios, fundamentando-se pelo uso convergente do método dedutivo e partindo de marcos de abstração histórica-teórica-legal até se chegar à análise empírica de fatos e estudos de casos.


Por outro lado, o recorte teórico de estruturação das pesquisas deste livro é fundamentado por um conjunto diferenciado de debates em cada um dos dezessete capítulos, demonstrando assim, como resultado global, a existência de um paradigma eclético de fundamentos teóricos e conceituais que reflete o esforço do pluralismo teórico-analítico de um grupo plural de pesquisadores de diferentes países.

Em razão das discussões levantadas e dos resultados apresentados após um marcante rigor metodológico e analítico, o presente livro caracteriza-se como uma obra amplamente recomendada para estudantes em cursos de graduação e pós-graduação ou mesmo para o público não especializado na área de Administração, por justamente trazer de modo didático e linguagem acessível novos conhecimentos sobre a atual e prospectiva realidade administrativa.

Excelente leitura!

CAPÍTULO 1 1**A REDE ECOVIDA DE AGROECOLOGIA: AGRICULTURA FAMILIAR E PRÁTICAS ECOLÓGICAS**

Josimari de Brito Morigi

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216111>**CAPÍTULO 2 10****COMPARILHAMENTO DE INFORMAÇÕES NO CONTEXTO DA COMUNICAÇÃO E DA APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO**

Priscilla Lopes Bertolino


André Mateus Bertolino

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216112>**CAPÍTULO 3 27****COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR: FATORES QUE INFLUENCIAM O COMPORTAMENTO DE COMPRA DO PÚBLICO FEMININO ADULTO**

Sarah Isabel Resende Silveira

Vanessa Magalhães Santos

Adriano Camarano Corrêa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216113>**CAPÍTULO 4 64****CRIAÇÃO E APLICAÇÃO DE JOGOS DE EMPRESAS: A EXPERIÊNCIA PERSONAL LEAD GAME**

Francisco Henrique dos Santos Silva

Átila de Freitas


Samara Mirian Nobre de Castro

Priscila Gomes de Araújo Vidal Freitas


Marcos Wender Santiago Marinho

Ana Beatriz Bernardes Oliveira

Sildácio Lima da Costa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216114>**CAPÍTULO 5 70****MANTENDO ACESA A CHAMA DO CANDEEIRO: ENSAIO SOBRE OS PRÓXIMOS PASSOS DO SANEAMENTO RURAL SOB AS LENTES DE QUEM FOMENTA O AGRONEGÓCIO NA BAHIA**


Alisson Santos Gonçalves

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216115>**CAPÍTULO 6 91****CONSULTORIA E ASSESSORIA EM GESTÃO PÚBLICA: UM ESTUDO DE CASO DA INSERÇÃO DO MEL NA MERENDA ESCOLAR NO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA PONTE/MG**

Paulo Giovanni Giarola

Leonardo Luiz Santos Rodrigues

Eduardo Giarola


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216116>

CAPÍTULO 7 109

GESTÃO PÚBLICA ALIADA À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA NA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Rafael Souza e Silva

Flávia Helena Batista de Oliveira Pinheiro


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216117>

CAPÍTULO 8 119

EMPREENDEDORISMO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR: DESENVOLVENDO TECNOLOGIA SOCIAL APLICADA À EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO E MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

Bárbara Cassandra Vita Barbosa

Emanuel Ferreira Leite

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216118>

CAPÍTULO 9 129

ELEMENTOS PARA A FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE TEÓFILO OTONI-MG ATRAVÉS DE ESCOLA DE GOVERNO

Ana Maria de Oliveira Rodrigues

Simão Pereira da Silva

Ronan Pereira Capobianco

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.4612216119>

CAPÍTULO 10..... 149


O PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR E O EXCESSO DO PODER PUNITIVO DA AUTORIDADE COMPETENTE

Robert Resende de Castro

Ana Paula Rodrigues

Douglas Carvalho de Assis

Rauli Gross Júnior

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161110>

CAPÍTULO 11 164

DESARROLLO DE UN SIMULADOR FINANCIERO DE PORCIENTOS INTEGRALES MEDIANTE LA METODOLOGÍA XP


Ana Luisa Ramírez Roja

Juan Pedro Benítez Guadarrama

Oscar Ordaz Coronado

Sonia Guadalupe Morales Martínez

Luis Eduardo Morales Martínez

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161111>


CAPÍTULO 12..... 177**IMPACTO DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA EN EL DESARROLLO SOCIAL DE LA REGIÓN PUNO PERÚ**

Gerardo Hugo Flores Mestas
 Ronald Raul Arce Coaquira
 Alexander Huayta Vilca
 Eliana Lisbeth Arce Coaquira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161112>


CAPÍTULO 13..... 192**INBOUND METHODOLOGY AS A PROPOSAL IN A DIGITAL MARKETING PLAN FOR THE RESTAURANT SECTOR OF PUEBLA CITY, MÉXICO**

Maritzelena Zamora García
 Kathy Laura Vargas Matamoros
 Crisanto Tenopala Hernández
 José Luis Moreno Rivera
 Antonio Solís Lima

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161113>


CAPÍTULO 14..... 201**PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCION DEL PERSONAL EN EMPRESAS MEXICANAS**

Víctor Manuel Piedra Mayorga
 Rafael Granillo Macias
 Miguel Angel Vázquez Alamilla
 Raúl Rodríguez Moreno
 Miriam Leilani Piedra Guzmán
 Maria Eugenia Alcantara Hernández

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161114>

CAPÍTULO 15..... 218**STRATEGY FOR THE DEVELOPMENT OF YOUNG RESEARCHERS AT THE INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE FRESNILLO**

José de Jesús Reyes Sánchez
 Juan Antonio González Sáenz

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161115>

CAPÍTULO 16.....227**REESTRUTURAÇÃO: QUAIS OS IMPACTOS DOS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO NA PERFORMANCE DAS EMPRESAS EUROPEIAS?**

Susana Carreira Rodrigues

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161116>

CAPÍTULO 17.....242**O ESSENCIAL SOBRE OS ATIVOS INTANGÍVEIS DAS EMPRESAS COTADAS**


EM MERCADO REGULAMENTADO EM PORTUGAL

Ângelo Martins


Pedro Matias

Miguel Gonçalves

Sónia Rito

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161117>**CAPÍTULO 18.....254****INTEGRAÇÃO DA LOGÍSTICA REVERSA NO SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS**

Larissa Vale Diniz


 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161118>**CAPÍTULO 19.....265****PRÁTICAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL NAS PMES PORTUGUESAS**

Rui Silva

Galvão Meirinhos

Amélia Carvalho

Ana Ferreira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.46122161119>**SOBRE O ORGANIZADOR.....297****ÍNDICE REMISSIVO.....298**

GESTÃO PÚBLICA ALIADA À TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: ANÁLISE DA APLICAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA NA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

Data de aceite: 01/11/2022

Rafael Souza e Silva

UFF

**Flávia Helena Batista de Oliveira
Pinheiro**

UFF

RESUMO: O objetivo deste trabalho é analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, como o exemplo através da empresa pública municipal tornou alguns serviços mais eficientes. No levantamento bibliográfico, foram destacadas as vantagens e desvantagens na nos serviços oferecidos. A pesquisa pode ser tratada como exploratória e os procedimentos técnicos adotados para a coleta de informações foram pesquisa bibliográfica e análise documental dos dados do site oficial da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro. Os resultados mais relevantes são que a digitalização de requerimentos e solicitações encurtaram prazos na busca de serviços e diminuição de filas nos postos de atendimento da Prefeitura do Rio de Janeiro, embora apresente limitações como o não acesso de toda a população a internet e dispositivos eletrônicos para acesso ou uma

divulgação em outras mídias da existência do serviço. Conclui-se que a tecnologia da informação possibilita agilidade, economia e eficiência na gestão pública. Os resultados apresentados devem ser tratados como uma referência de aspectos e resultados a serem considerados na utilização da tecnologia da informação nas empresas públicas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Pública, Tecnologia, Informação, Empresa.

ABSTRACT: The objective of this work is to analyze the application of information technology in public management in the Rio de Janeiro City Hall, how the example through the municipal public company made some services more efficient. In the bibliographical survey, the advantages and disadvantages in the services offered were highlighted. The research can be treated as exploratory and the technical procedures adopted for the collection of information were bibliographic research and documentary analysis of data from the official site of the Rio de Janeiro City Hall. The most relevant results are that the digitalization of requirements and requests shortened the search for services and reduced the queues in the service stations of the Rio de Janeiro

City Hall, although it presents limitations such as the lack of access of the entire population to the Internet and electronic devices for access or a disclosure in other media of the existence of the service. We conclude that information technology enables agility, economy and efficiency in public management. The results presented must be treated as a reference of aspects and results to be considered in the use of information technology in public companies.

KEYWORDS: Public Management, Technology, Information, Enterprise.

1 | INTRODUÇÃO

Com o mercado mais exigente, somado ao avanço da tecnologia de informação, as organizações vêm sentindo necessidade de investir cada vez mais no conhecimento, uma vez que tem sido uma ferramenta essencial para a empresa, e sua disseminação é muito importante para o sucesso da organização. Assim também, as empresas públicas buscam a satisfação da sociedade ao fazer com que os setores sejam eficientes na prestação de serviço público, contrário da visão muitas vezes distorcida do setor público (OLIVEIRA; PIURCOSKY; PORTUGAL; SILVA, 2018).

Nesse sentido, a utilização de estratégias é uma prática fundamental que vai além da inovação: demanda que a empresa pública refaça os procedimentos, explore as necessidades da população, passando assim por uma reestruturação com base no processo de aprendizagem e adotando novas tecnologias para aprimorar as práticas utilizadas; de forma que identifiquem mecanismos para desenvolver suas habilidades e conhecimentos, aumentando o desempenho com a utilização da tecnologia da informação (APONTES; CANDÉA; ESTEVES; FELIPPE; FRANCO; ORTIZ, 2017).

Portanto, as empresas públicas vão em busca de conhecimento, e a gestão pública aliada à tecnologia da informação, como mecanismo de excelência nos atendimentos nos órgãos públicos proporcionam, um serviço de maior eficiência, gerando um valor institucional para as organizações públicas e podendo assim ampliar seus horizontes na hora de conduzir e direcionar a gestão por caminhos mais favoráveis (CARDOSO; PAGLIUSO; SPIEGEL, 2012).

Visto que o fato de não implementar ou aperfeiçoar a tecnologia da informação pode causar diversas implicações na prestação do serviço público como, por exemplo, a morosidade no atendimento, a formação de filas no atendimento ou atraso na concessão de benefícios, este trabalho questiona: como as empresas públicas fazem uso da tecnologia da informação?

Deste modo o objetivo geral da pesquisa é analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro. Para isso, propõe-se conceituar o que é tecnologia da informação, destacar a importância da tecnologia da informação nas empresas públicas e utilização nos serviços da Prefeitura do Rio de Janeiro.

Este trabalho justifica-se por evidenciar a importância da utilização das ferramentas e sistemas que facilitam a gestão na Administração Pública proporcionando compartilhamento

agilidade e segurança das informações, e como esses mecanismos disponibilizados ao servidor público podem tornar os serviços públicos mais eficientes e com menos burocracia.

A estrutura desse artigo contempla esta introdução, posteriormente conceitos sobre tecnologia da informação e sua aplicação à gestão pública. A seguir, são apresentados os procedimentos metodológicos, resultados e suas análises. Ao final, são apresentadas as considerações com as limitações e proposição de novos estudos.

2 | REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Nessa sessão serão apresentados conceitos teóricos sobre a tecnologia da informação e suas contribuições para a gestão pública.

2.1 Tecnologia da informação

A tecnologia da informação oferece às organizações públicas e privadas mais dinamismo no intercâmbio de informações tornando a comunicação entre os departamentos tenha mais agilidade, de modo que a instituição melhore a qualidade e a disponibilidade das informações que são importantes interna e externamente para a organização (CHIAVENATO, 2010).

De igual modo para Albertin (2001) a tecnologia da informação é adotada pela organização com o objetivo de aprimorar e tornar mais rápida as atividades rotineiras nas instituições facilitando seu dia-a-dia proporcionando um diferencial. No entanto, para que as organizações tenham sucesso ao utilizar esta ferramenta é preciso que os colaboradores sejam treinados pela empresa para torná-los funcionários capacitados e flexíveis as constantes mudanças que ocorrem no ambiente organizacional.

2.1.1 Sistema da Informação: O que é? E para que serve?

A evolução da tecnologia de informação provocou grandes mudanças como maior capacidade de armazenamento e disponibilidade das informações, interatividade em tempo real e integração com diversas áreas da organização (COSTA, 2002), conforme Figura 1.



Figura 1: Uso da Tecnologia da Informação ao Longo do Tempo.

Fonte: Correa, 2018.

Para Lunardi (2001 *apud* MARIANO E CARREIRA, 2012) a tecnologia da informação envolve todos os recursos tecnológicos para armazenagem, tratamento e recuperação de dados, que são então transformados em informações úteis à sociedade. Alertam que os avanços da tecnologia de informação trarão produtos cada vez mais revolucionários, poderosos e de baixo custo, ou seja, a adequada utilização a vantagem competitiva.

Segundo Santiago (2004), a tecnologia da informação é centro nervoso das empresas, tornando-se um fator estratégico de competitividade e de sobrevivência das organizações. Assim, os sistemas de informação, através da geração de informações para fins de decisão contribuem para a eficácia do gestor no exercício das funções de planejamento, organização, direção e controle na gestão das empresas públicas e privadas.

Nesse sentido, Beal (2003) mostra algumas das razões que levaram a disseminação do uso da tecnologia de informação: única maneira de se fazer determinado trabalho; melhorar processos internos; reduzir custos; melhorar a qualidade e disponibilidade das informações importantes interna e externamente à organização. O principal benefício que a tecnologia de informação traz para as organizações é sua capacidade de melhorar a qualidade e a disponibilidade de informações e conhecimentos importantes para a organização.

Portanto, o uso da tecnologia de informação é considerado fundamental para os diversos setores e diferentes níveis hierárquicos das empresas. Ela é vista como um poderoso instrumento no planejamento das organizações, já que permite melhorar a qualidade de vários tipos de serviços públicos e pode ser considerada uma ferramenta com um importante papel na gestão das empresas. Por esses motivos sua utilização deve ser feita de modo que seja efetivo para organização (FRANÇOSO; PIUBELLO; SILVA, 2016).

2.1.2 Tecnologia da Informação na Gestão Pública

Sistema da informação pode ser definido como o processo de transformação de dados em informação que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, bem como proporcionam a sustentação administrativa para otimizar os resultados (OLIVEIRA, 2010).

Para a administração pública, e principalmente a municipal que é objeto deste estudo, tem que seguir regras e parâmetros que visam única ou principalmente o atendimento ao público ao oferecer serviços de qualidade da prestação do serviço utilizados pelos usuários quanto com os empregados ou funcionários públicos (VERGUEIRO, 2002)

Segundo Gates (1999), as únicas grandes companhias que conseguirão ter êxito são aquelas que considerarem os seus produtos obsoletos antes que outros o façam, muitas vezes as empresas ou órgãos públicos encontram dificuldades em prestar um serviço de qualidade, não pelos seus servidores ou empregados, mas por sistemas que se mostram defasados o que atrapalha a prestação do serviço público.

Assim, a tecnologia da informação se apresenta como algo imprescindível nas empresas públicas e privadas, possibilitando decisões cada vez mais assertivas por parte dos gestores e demais funcionários, não sendo apenas um gerador de dados e informações, fazendo com que pessoas e departamentos se aproximem, tornando mais ágeis os processos decisórios.

3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo trata-se de uma pesquisa aplicada, que segundo JACOBSEN (2009, p.17) “só se realiza ciência a partir da pesquisa, isto porque o ser humano vive constantemente em busca de conhecimento”, sendo levantado informações através de uma abordagem qualitativa a respeito da Prefeitura Municipal do Rio de Janeiro, mais precisamente a Empresa Municipal de Informática.

No que se referem aos objetivos de forma exploratória, a pesquisa foi bibliográfica e documental. Para Lakatos e Marconi (2009 *apud* ALVES; FERNADES e KINCHESCKI, 2015, p.6), “a pesquisa bibliográfica refere-se àquela na qual se realiza a partir de material disponível, decorrente de pesquisas anteriores em documentos impressos, como livros periódicos, artigos e outros”, sendo assim a busca primordial foi realizada através de levantamento de dados no endereço eletrônico da Prefeitura do Rio de Janeiro onde constam informações a respeito da empresa pública.

A análise documental foi a partir dos dados que constam no site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, comparadas com a teoria, e analisado o conteúdo das informações sobre o atendimento aos usuários para análise da tecnologia da informação nas possibilidades de agilidade, economia e eficiência na gestão pública.

4.1 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 A empresa

Este estudo teve como objetivo uma empresa pública municipal responsável pela administração dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro, com a finalidade de desenvolvimento, implementação e manutenção de sistemas de informações, *websites*, *webservices* e aplicativos móveis que visam aprimorar a eficiência da administração pública na sua missão de servir a cidade e em levar agilidade e facilidade ao dia-a-dia do cidadão.

4.2 Tecnologia da informação na prefeitura da cidade do Rio de Janeiro

Para analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro, foram identificadas as características que um site deve possuir e confrontadas às características que o site da Prefeitura da cidade do Rio de Janeiro possui, conforme o Quadro 1.

CARACTERÍSTICAS DE UM SITE	SITES DA PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO
Legibilidade	Resultados do buscador do site não são adequados
Navegabilidade	Facilidade de navegação no site com o link direto para os serviços mais buscados
Rapidez / Funcionalidade	Apresenta boa velocidade nos dispositivos como desktops, notebook e smartphones
Manutenção Constante	Recentemente mudou o layout no site e páginas como o carioca digital e implementação do programa de desburocratização, “Rio Mais Fácil: Negócios”
Foco no Cliente	Possui serviços voltados para melhora de atendimento e requisições menos burocráticas como a obtenção de alvará e segunda via do IPTU
Contato Facilitado / Interatividade	Há meios de interação, como telefones, e-mails, ouvidoria etc
Funcionalidade	Funciona nos navegadores modernos

Quadro 1: Análise das características do site da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro.

Fonte: Adaptado de Conceito Ideal, 2011; Martininghi, 2019.

A utilização desse site se mostra na parceria entre a Secretaria Municipal de Ordem Pública (SEOP), a Casa Civil e a empresa pública municipal de informática que garantiu um avanço no processo de desburocratização na cidade. Isso porque, desde o segundo semestre de 2016, já está no ar o sistema que facilita a emissão de alvarás de atividades econômicas licenciadas pela prefeitura.

O serviço está disponível no portal Carioca Digital – www.carioca.rio que existe desde 2014, a novidade oferece o resultado da consulta prévia de forma automática, além da apresentação de documentos, incluindo o certificado do Corpo de Bombeiros, feita por meio do sistema. O processo para obter o alvará também é imediato nos casos de empresas de baixo risco, sem a necessidade de o cidadão gastar o seu tempo se dirigindo a um órgão público. Também estão disponíveis serviços encontrados digitalmente como consulta, contracheque para servidores, nota carioca, consulta de dívida ativa.

Segundo Beal (2003) afirmam que as empresas públicas, embora não visem diretamente o lucro, também precisam inovar porque os recursos estão cada vez mais escassos e o cidadão mais consciente dos seus direitos exige receber um serviço diferenciado que atendam, e até supere, as suas necessidades.

Como consta no site da empresa, segundo a equipe da empresa municipal responsável pelo projeto, o maior desafio na implementação deste sistema foi absorver uma nova cultura: a transformação. Ou seja, desenhar um projeto que revê a relação de atendimento que a prefeitura dá ao cidadão. Muito embora seja a terceira onda do programa de desburocratização, “Rio Mais Fácil: Negócios”, foi a mais crítica, pois envolveu substituir em apenas oito meses um sistema que ficou amadurecendo 20 anos, mudando suas regras.

Além disso, foi necessário envolver todo o corpo de Fiscais de Atividades Econômicas e ajudá-los a absorver um conceito mais integrado, para que o cidadão passasse a ver a prefeitura como um órgão coeso, integrado, ao invés de ver diversos órgãos espalhados. Para o desenvolvimento do projeto ao todo 47 pessoas trabalharam diretamente no projeto, entre profissionais da empresa em questão e SEOP, JUCERJA (Estado do Rio) e SEBRAE.

Para Chiavenato (2010), os administradores sabem da necessidade de prever mudanças tecnológicas e o seu impacto sobre suas atividades.

4.3 Benefícios alcançados

De acordo com os relatos da empresa extraídos do site da prefeitura e através de análise de conteúdo se destacam os ganhos que a iniciativa proporciona para os cidadãos e a prefeitura: Rapidez do licenciamento, a responsabilização do empresário por suas práticas e o aumento da arrecadação. Com essa iniciativa o projeto permitiu que o cidadão empreendedor pudesse abrir sua empresa sem ter que comparecer a nenhum posto da prefeitura, conseguir liberar alvarás em menos de meia hora é contribuir para a que a cidade cresça, gerando riquezas, circulando o capital.

Além da facilidade de emitir os alvarás em 30 minutos de acordo com informações no site da empresa, os idosos podem gerar cartões de estacionamento instantaneamente, procedimento que anteriormente levava 3 meses, outros serviços encontrados são: o acesso ao boletim escolar, consulta de contracheque por parte dos servidores municipais, consulta de multas, licenças de estacionamentos, dentre outros.

Portanto, a tecnologia da informação é uma poderosa ferramenta para controle que

permite monitorar e registrar muitos aspectos do comportamento e desenvolvimento da organização (OLIVEIRA, 2000).

5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do objetivo deste trabalho que é analisar a aplicação da tecnologia da informação na gestão pública na Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro conclui-se que os elementos agilidade e economia de tempo foram potencializados. O outro aspecto evidência foi o layout e a navegação dos sites que são de fácil compreensão e, atualmente, a Prefeitura Municipal da Cidade do Rio de Janeiro que além de prestar atendimento ao cidadão através do portal carioca tem parceria com outros órgão e instituições na prestação de serviços digitais.

Verificou-se que a tecnologia possibilitou a geração imediata do cartão de estacionamento para idosos que antes levava meses e a parceria entre órgãos gerou uma celeridade nos processos como, por exemplo, na obtenção de alvará, após a implantação desse sistema, os cidadãos podem ter documentos em 30 minutos como o caso do alvará. Vale ressaltar que, o site e acesso a documentos pesquisados atendem o princípio da transparência tendo em vista que atos do poder público são amplamente divulgados no site da Prefeitura.

Quanto aos aspectos positivos, destacam-se como principais vantagens: maior rapidez e eficiência na obtenção de documentos e solicitação de serviços; economia de tempo pela implementação da tecnologia da informação ao longo das últimas décadas e até mesmo financeira por parte do cidadão, pois não precisa ir até um posto da prefeitura, assim agilizando as solicitações e requerimentos fazendo, com isso, que a administração se organize melhor e atenda de forma satisfatória aos cidadãos.

Quanto às limitações, destacam-se como principais desvantagens: a falta de acesso por parte da sociedade que não tem acesso à internet ou a dispositivos eletrônicos e a divulgação em meios ditos tradicionais de mídia que certos serviços estão presentes no site da prefeitura através do portal carioca digital, muitos usuários dos serviços da prefeitura não fazem ideia que podem economizar tempo e dinheiro resolvendo algumas ou muitas pendências pela internet.

Durante o estudo foram identificados alguns aspectos que não estavam relacionados com o objetivo principal, como o caráter social e inclusivo ao oferecer um serviço que o cidadão não precise se deslocar a um posto físico e que pode ser apresentado como oportunidade de estudos complementares. Outra situação que pode ser objeto de novos estudos, ainda relacionados ao presente trabalho é a como os processos físicos de requisições e solicitações puderam ter o prazo encurtado de dias para minutos ou instantaneamente e os impactos disso na economia dos gastos públicos. Outra situação que pode ser pensada é como a digitalização de processo e serviços diminuem o impacto

ambiental e financeiro.

Por fim, a implementação da tecnologia da informação é cada vez mais necessária empresa pública ou privada que deseje atingir melhores resultados, financeiros em relação às empresas privadas ou melhoria de serviços no atendimento, processos e mecanismos do setor público, devem investir progressivamente mais na tecnologia da informação para facilitar as instituições no alcance de seus objetivos, dando suporte aos seus funcionários possam desempenhar suas funções com mais excelência e facilitar a vida do cidadão.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz. Administração de Informática: funções e fatores críticos de sucesso. São Paulo: Atlas, 2001.

ALVES, Rosângela; FERANDES, Tânia Regina Tavares; KINCHESECKI, Geovana Fritzen. Tipos de Metodologias Adotadas nas Dissertações do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária da Federal de Santa Catarina, no Período de 2012 a 2014. XV Colóquio Internacional de Gestão Universitária, 2015. Disponível em: https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/136196/102_00127.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em 18 de setembro de 2020.

BEAL, Adriana. Introdução à gestão da tecnologia da informação. Disponível em: http://br.geocities.com/alunosfacer/arquivos/gestao/manual_gestao.pdf. Acesso em 03 de março de 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. 3ª. Ed. Rio de Janeiro, RJ: Campus, 2010.

CONCEITO IDEAL. Quais as principais características de um bom site, 2011. Disponível em: <https://conceitoideal.com.br/blog/sites/quais-as-principais-caracteristicas-de-um-bom-site.html>. Acesso em 05 de outubro de 2020.

CORREA, Rafael Murilo. O que é Gestão da Tecnologia da Informação? Entenda como a TI pode ser uma aliada estratégica do negócio, 2018. Disponível em: <https://www.euax.com.br/2018/08/gestao-da-tecnologia-da-informacao>. Acesso em 07 de outubro de 2020.

COSTA, Tatiana Ribeiro. e-RH: O impacto da Tecnologia para Gestão Competitiva de Recursos Humanos, 2002. Disponível em: http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/Artigo_Tatiana%20Costa.pdf. Acesso em 10 mar. de 2020.

ESTEVES, Daniel Faria; FRANCO, Elisângela Carvalho; APONTES, Famir; ORTIZ, Iza Reis Gomes; CANDÉA, Janaina Ferri; FELIPPE, Mara. Comunicação, Instituição e Sociedade. 1ª. Ed. São Paulo: Baraúnas, 2017.

FRANÇOSO, David José; PIUBELLO, Carlos Antônio Lopes; Silva, Robson Fernandes. Gestão da Tecnologia da Informação: teoria e prática. 1ª. Ed. São Paulo: Edipro, 2016.

GATES, Bill. A empresa na Velocidade do Pensamento: Como um sistema nervoso digital. 1ª. Ed. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

IPLANRIO.. Empresa Municipal de Informática. Disponível em: <https://www.rio.rj.gov.br/web/iplanrio>. Acesso em 17 de mar. de 2020.

JACOBSEN, Alessandra de Linhares. Gestão por Resultados, Produtividade e Inovação. Florianópolis, UFSC, 2009.

MARIANO, Alex Fernando; CARREIRA, Márcio Luis. A Relação da Tecnologia de Informação com a Gestão do Conhecimento: definindo os papéis para uma gestão estratégica. Revista de Ciências Gerenciais, São Paulo, v: 14, n. 20, 2012.

MARTININGHI, Raiane. O site da Prefeitura de São Marcos como canal de comunicação com a população local. Dissertação de Mestrado. Universidade de Caxias do Sul, Caxias do Sul, RS, 2019.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo. Sistemas de Informação: Um enfoque gerencial inserido no contexto empresarial e tecnológico. 1ª. Ed. São Paulo: Érica, 2000.

PAGLIUSO, Antônio Tadeu; CARDOSO, Rodolfo; SPIEGEL, Thaís. Gestão Organizacional: O desafio da construção do modelo. São Paulo: Saraiva, 2012.

PIURCOSKY, Fabricio Pelloso; OLIVEIRA, Felipe Flausino; SILVA, Sheldon Willian; PORTUGAL, Pedro dos Santos Jr. Ensaio Contemporâneos: Gestão Tecnologia e Educação Aplicada ao Desenvolvimento da Sociedade. 1ª. Ed. Curitiba: Appris, 2018.

SANTIAGO, José Renato Sátiro Jr. Gestão do Conhecimento: A chave para o sucesso empresarial. São Paulo: Novatec Editora, 2004.

VERGUEIRO, Waldomiro. Qualidade em Serviços de Informação. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

A

Administração 10, 11, 13, 14, 24, 25, 27, 62, 63, 64, 65, 66, 68, 69, 70, 73, 87, 88, 93, 94, 95, 96, 97, 101, 103, 105, 106, 107, 108, 110, 113, 114, 116, 117, 124, 125, 127, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 140, 142, 143, 144, 146, 147, 148, 149, 150, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 229, 230, 232, 240, 264, 297

Agricultura familiar 1, 2, 3, 5, 6, 9, 86, 91, 92, 93, 96, 97, 99, 101, 102, 105

Agroecologia 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9

Agronegócio 70, 73, 86, 98, 106

Aperfeiçoamento 129, 131, 133, 134, 142, 145, 146

Aplicabilidade da RSE 265

Aprendizagem 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 21, 23, 24, 25, 33, 65, 66, 67, 110

Aquisição 63, 97, 98, 101, 104, 106, 108, 193, 227, 229, 230, 231, 232, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 247, 250, 251

Assessoria 4, 9, 91, 93, 98, 100, 104

Ativos intangíveis 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 251, 252, 253

Autoridade 149, 156, 158

B

Bahia 70, 73, 75, 85, 86, 87, 88, 89

Brasil 1, 2, 3, 4, 5, 8, 25, 36, 62, 70, 71, 72, 76, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 97, 101, 105, 106, 107, 108, 120, 121, 125, 126, 127, 131, 132, 134, 146, 147, 150, 159, 160, 162, 240

C

Comportamento 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 46, 49, 51, 53, 60, 61, 62, 63, 65, 68, 116, 123, 155

Compra 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 35, 36, 37, 38, 42, 43, 45, 46, 47, 48, 50, 52, 53, 58, 60, 61, 63, 105, 167, 193, 229, 232, 247

Comunicação 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 34, 35, 46, 49, 54, 61, 66, 68, 111, 114, 117, 118, 123, 136, 140, 142, 144, 231, 297

Conhecimento 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 37, 65, 67, 68, 69, 101, 107, 110, 113, 118, 119, 123, 124, 132, 136, 140, 142, 143, 144, 146, 147, 150, 155, 156, 157, 158, 232, 242, 252, 255, 257

Consultoria 91, 92, 93, 98, 99, 100, 101, 102, 104

Consumidor 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 37, 49, 51, 53, 55, 60, 61, 62, 63,

98, 262

D

Desenvolvimento sustentável 1, 2, 3, 76, 86, 95, 98, 107, 121, 122, 124, 125, 126, 257, 258, 259, 265, 266, 270

Direito administrativo 106, 107, 149, 151, 157, 162, 163

E

Ecovida 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Educação 5, 16, 24, 90, 92, 97, 98, 105, 118, 119, 120, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 131, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 144, 297

Empreendedorismo 119, 120, 121, 123, 126, 127, 140

Empreendimento 100, 119, 120, 121, 122, 125

Empresas 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 44, 45, 46, 49, 53, 54, 55, 56, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 69, 89, 97, 101, 105, 109, 110, 112, 113, 115, 117, 126, 132, 166, 167, 168, 175, 182, 190, 201, 204, 209, 210, 214, 216, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 242, 243, 244, 245, 249, 251, 252, 256, 257, 262, 297

Escola de Governo 129, 136, 147

Estratégias de RSE 265

F

Feminino 27, 28, 29, 30, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 63, 138

Formação 22, 31, 67, 69, 103, 110, 122, 123, 125, 126, 129, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 139, 141, 142, 145, 146, 147, 148, 229, 245, 248, 250

Fresnillo 218, 219, 221, 225

Fusões 227, 228, 229, 230, 235, 236, 239, 240

G

Gestão 2, 3, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 22, 23, 24, 25, 26, 34, 55, 63, 70, 76, 77, 79, 82, 85, 86, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 100, 104, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119, 121, 122, 124, 126, 127, 130, 132, 134, 135, 136, 140, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 229, 230, 239, 240, 241, 250, 251, 253, 254, 257, 261, 262, 263, 297

Governança 24, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 101, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 124, 136

I

Informação 10, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 20, 22, 23, 24, 76, 100, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 136, 142, 145, 146, 231, 237, 243, 244, 245, 250, 251, 252, 254, 257, 262, 264

Inovação 13, 18, 65, 97, 110, 118, 119, 123, 126, 136, 140, 142, 244, 245, 297

J

Jogos 64, 65, 66, 67, 68, 69

L

Liderança 26, 67, 68, 96, 132, 135, 136

M

Marketing 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 49, 53, 56, 60, 61, 62, 63, 107, 147, 192, 193, 194, 198, 199, 200, 210, 222

Mel 91, 93, 97, 98, 99, 101, 102, 103, 104, 106, 108

Mercado 4, 5, 6, 9, 27, 28, 29, 30, 34, 35, 38, 55, 60, 65, 66, 68, 87, 91, 95, 98, 100, 102, 103, 104, 110, 123, 126, 135, 147, 167, 193, 209, 229, 230, 231, 232, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 242, 243, 246, 248, 249, 252, 255, 257, 260, 261, 262, 263

Merenda 91, 93, 97, 98, 99, 101, 102, 103, 104, 106, 108

México 126, 127, 164, 175, 190, 192, 193, 218, 297

Mobilidade 119, 120, 121, 122, 124, 264

Mudança 10, 11, 12, 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 91, 104, 130, 140, 231, 246, 261

Mulher 27, 28, 29, 30, 35, 40, 50, 60, 62, 138

O

Obras públicas 177, 178, 185, 186, 189

Organizações 2, 4, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 33, 34, 65, 68, 95, 110, 111, 112, 135, 229, 243, 245, 255, 256, 257, 258, 259, 261, 262, 263

P

Poder 15, 27, 31, 32, 35, 51, 61, 67, 68, 88, 92, 94, 101, 102, 103, 104, 116, 133, 140, 149, 150, 151, 152, 155, 159, 160, 161, 162, 163, 166, 168, 171, 193, 207, 230, 247, 248, 262

Portugal 110, 118, 127, 227, 242, 243, 244

Práticas de RSE 265, 273, 275, 278, 279, 280, 284, 286, 289, 290, 293, 294

Processo administrativo disciplinar 149, 150, 152, 153, 158

R

Reestruturação 101, 110, 227, 228, 229, 236, 238, 240

Responsabilidade social da empresas 265

Restaurantes 193

Rio de Janeiro 9, 24, 69, 71, 105, 107, 108, 109, 110, 113, 114, 116, 117, 127, 128, 146, 147, 148, 162, 163, 253, 264

S

Saneamento 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 86, 87, 88, 89, 90

Servidores públicos 129, 130, 131, 132, 135, 137, 139, 143, 145, 147, 149, 150, 151, 152, 154, 155, 161, 162

Soberania alimentar 1, 2, 3, 5, 8, 9

Sustentável 1, 2, 3, 8, 71, 72, 75, 76, 77, 78, 79, 86, 95, 98, 107, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 135, 228, 231, 256, 257, 258, 259

T

Tecnologia 4, 24, 74, 75, 76, 78, 80, 81, 82, 83, 84, 100, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 123, 126, 136, 142, 193, 297

Trânsito 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 153

U

Universidade 1, 24, 25, 90, 106, 107, 108, 118, 119, 120, 123, 124, 125, 126, 127, 132, 136, 147, 240, 263, 297

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 3



Atena
Editora

Ano 2022

www.atenaeditora.com.br 

contato@atenaeditora.com.br 

@atenaeditora 

www.facebook.com/atenaeditora.com.br 

ADMINISTRAÇÃO:

Gestão, liderança e inovação 3



 **Atena**
Editora

Ano 2022