

Rudy de Barros Ahrens
(Organizador)

**A GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO –
Vol. 2**

Atena Editora
2017

2017 by Rudy de Barros Ahrens

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira

Edição de Arte e Capa: Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

Prof^a Dr^a Adriana Regina Redivo – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Javier Mosquera Suárez – Universidad Distrital de Bogotá-Colombia
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a. Dr^a. Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof^a Dr^a. Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a. Dr^a. Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

G393

A gestão estratégica na administração: vol. 2 / Organizador Rudy de Barros Ahrens. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2017.
294 p. : 2.154 kbytes – (Administração; v. 2)

Formato: PDF

ISBN: 978-85-93243-46-2

DOI: 10.22533/at.ed.462011117

Inclui bibliografia

1. Administração. 2. Planejamento estratégico. I. Ahrens, Rudy de Barros. II. Título. III. Série.

CDD-658.4

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

2017

Proibida a reprodução parcial ou total desta obra sem autorização da Atena Editora

www.atenaeditora.com.br

E-mail: contato@atenaeditora.com.br

Apresentação

Percebe-se que ao confrontar com o cenário internacional desenhado pelo ambiente organizacional de competitividade e dinâmica quebra de paradigmas, faz-se necessário gerir de forma eficiente os recursos materiais, financeiros e humanos.

Como aponta Eliane de Oliveira “Administrar é usar recursos escassos e torná-los suficientes para atingir um objetivo” , tornar-se competitivo neste cenário é saber gerir os recursos e utilizar de estratégias organizacionais com o intuito de atender a satisfação do cliente com qualidade e preço justo. O referido *ebook*, Volumes I e II, reúne artigos científicos fruto de trabalhos e pesquisas realizadas na área de Administração contando com 47 artigos dividido em: a) Economia, Finanças, Controladoria e Auditoria; b) Educação; c) Inovação, Criatividade e Tecnologia; d) Marketing e Comportamento do Consumidor; e) Gestão de Pessoas; f) Planejamento, Gestão e Empreendedorismo; g) Gestão da Qualidade e h) Gestão de Estoque e Logística.

Desejo desta forma uma profícua leitura!

Rudy de Barros Ahrens

Sumário

Apresentação.....	3
CAPÍTULO I	
A ESPIRITUALIDADE NO LOCAL DE TRABALHO COMO DIFERENCIAL EM COMPORTAMENTOS E ATITUDES DE EXCELENCIA – UM ESTUDO DE CASO <i>Nádyá Regina Bilibio Antonello, Orlinda de Fátima César Silva, Bruna Moura Beck e Isabela Laíse Nogara</i>	7
CAPÍTULO II	
ANÁLISE ERGONÔMICA EM EMPRESAS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO <i>Juliana Carvalho de Sousa, Francisco Roberto Pinto e Rafaela Gomes da Silva</i>	22
CAPÍTULO III	
CATALISADOR DA GESTÃO DE PESSOAS: CLIMA ORGANIZACIONAL PELO MODELO DE BURKE-LITWIN <i>Tháís Lopes de Sousa Alves.....</i>	36
CAPÍTULO IV	
PROPOSTA DO MAPEAMENTO DO FLUXO DE INFORMAÇÕES NO PROCESSAMENTO DE UM PEDIDO EM UMA EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO: UM ESTUDO DE CASO <i>Lucas Gabriel Bezerra Lima e Erick Barros Nascimento</i>	52
CAPÍTULO V	
A RETENÇÃO DE TALENTOS DA GERAÇÃO Y: CASO DE UMA EMPRESA NO DISTRITO FEDERAL <i>Raul Rotondano Astigarraga e Tatiane Regina Petrillo Pires de Araújo.</i>	65
CAPÍTULO VI	
NORMOSE INFORMACIONAL – OS EFEITOS DA SOBRECARGA DE INFORMAÇÕES EM DIRETORES DE LOJAS DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO <i>Diego Frazatto Pedrosa, Osmar Aparecido Machado e Robson Sanches</i>	85
CAPÍTULO VII	
ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DE ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA A GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS TERCEIRIZADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA <i>Marcio Luiz Fernandes, Renato Luis Carpenedo, Ana Paula Lindner, Alexsandro Pinto Rodrigues, Michelle Fernanda Faita Rodrigues e Nathana Roberta Dal Maso Milan...105</i>	105

CAPÍTULO VIII

ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIO EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Jussara Fernandes Leite , Luciano José Vieira Franco , Lídia de Paula Pessoa , Bruno Silva Alencar e Fagner Pereira119

CAPÍTULO IX

APLICAÇÃO E MÉTODOS DA ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS (DEA) NA INDÚSTRIA DO PETRÓLEO

Paulo Ricardo Cosme Bezerra.....134

CAPÍTULO X

APLICATIVOS DE GESTÃO INTEGRADA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE GOIÁS

Irene Reis, Ezequiel Alves de Godoi Sodré, Tereza Cristina Pinheiro de Lima, Cárbio Almeida Waqued e Denise Lúcia Mateus Gomes Nepomuceno.....148

CAPÍTULO XI

EMPREENDEDORISMO EM ÉPOCAS DE CRISE - UM ESTUDO DE CASO EM CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA

Osnei Francisco Alves, Amanda Rafaeli Vandoski, Erika Malinovski Pereira, Ingrid Ana de Melo Gabassi e Jussara de Fátima de Oliveira165

CAPÍTULO XII

FUNCIONALISMO PÚBLICO E CHOQUE DE GESTÃO: UM ESTUDO

Thiago Marques , Nicemara Cardoso Silva, Jacqueline de Andrade, Edvandra Augusta Machado Pereira e Lourival de Freitas.....177

CAPÍTULO XIII

GESTÃO DA ATEN O BÁSICA DE SAÚDE EM RECIFE SOB A  TICA DA GESTÃO E DOS PROFISSIONAIS: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE RECIFE

Lilia Patrícia de Souza Melo, Alessandra Carla Ceolin e Alexandre de Melo Abicht193

CAPÍTULO XIV

GESTÃO PÚBLICA 2.0: UMA ANÁLISE DO GABINETE DIGITAL NO MUNICÍPIO DE CARUARU-PE

Fernando César de Lima., Maria Ivania Almeida Gomes Porto, Hannah Miranda Moras e Amanda Priscila da Silva.....206

CAPÍTULO XV

GESTÃO PÚBLICA E TERRITORIALIDADES: O CASO DO CONSÓRCIO PÚBLICO REGIONAL DE SANEAMENTO BÁSICO DO ALTO OESTE POTIGUAR

Maria das Candeias Silveira de Moraes, Sidneia Maia de Oliveira Rego, Joseney Rodrigues de Queiroz Dantas (in memorian) e Larissa da Silva Ferreira Alves222

CAPÍTULO XVI	
PERFIL DOS EMPREENDEDORES QUE ATUAM NO RAMO DE CONFECÇÕES DA CIDADE DE SOUSA - PB	
<i>Denilson Costa de Carvalho, Rhaul Jardel Duarte Cavalcante, José Alef dos Santos Pessoa, José Ricarte Feitosa Filho e Arthur Micael Abrantes Estrela</i>	<i>239</i>
CAPÍTULO XVII	
PLANEJAMENTO EM SAÚDE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	
<i>Selma Regina de Andrade, Bruna Carla Voltolini, Talita Piccoli e Andriela Backes Ruoff</i>	<i>254</i>
CAPÍTULO XVIII	
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE TI EM UMA IFES: UMA ABORDAGEM VOLTADA À MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	
<i>Amarildo Maia Rolim e Maxweel Veras Rodrigues.....</i>	<i>284</i>
CAPÍTULO XIX	
PLANOS DE INFRAESTRUTURA EM LOGÍSTICA E TRANSPORTES: UMA ANÁLISE DOS PLANOS BRASILEIROS E DOS ESTADOS DO ESPÍRITO SANTO E RIO DE JANEIRO	
<i>Camila Avosani Zago e Helios Malebranche.....</i>	<i>284</i>
Sobre o organizador.....	302
Sobre os autores.....	303

CAPÍTULO X

APLICATIVOS DE GESTÃO INTEGRADA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE GOIÁS

**Irene Reis
Ezequiel Alves de Godoi Sodré
Tereza Cristina Pinheiro de Lima
Cárbio Almeida Waqued
Denise Lúcia Mateus Gomes Nepomuceno**

APLICATIVOS DE GESTÃO INTEGRADA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE GOIÁS

Irene Reis

Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Gestão e Negócios.
Goiânia, Goiás

Ezequiel Alves de Godoi Sodré

Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Gestão e Negócios.
Goiânia, Goiás

Tereza Cristina Pinheiro de Lima

Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Gestão e Negócios.
Goiânia, Goiás

Cárbio Almeida Waqued

Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Gestão e Negócios.
Goiânia, Goiás

Denise Lúcia Mateus Gomes Nepomuceno

Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Escola de Gestão e Negócios.
Goiânia, Goiás

RESUMO: O estudo apresenta diagnóstico organizacional no Tribunal Regional Eleitoral de Goiás com foco no departamento de Tecnologia da Informação. Visar-se-á um esclarecimento acerca das vantagens, desvantagens, facilidades e dificuldades na implantação e execução dos aplicativos de gestão integrada na organização. Metodologicamente, utilizou-se a pesquisa qualitativa do tipo descritivo-exploratória, por meio de entrevistas semiestruturadas com os gestores das áreas de Tecnologia da Informação e Planejamento. Essas pesquisas proporcionaram maior compreensão do tema numa instituição pública, realizando análise das ações voltadas à área de TI, com foco na inovação e nos sistemas empresariais de gestão integrada. Conclui-se que os aplicativos de gestão integrada, mesmo com desvantagens de custos de desenvolvimento ou aquisição consideráveis, são uma alternativa eficiente e viável, com a vantagem de racionalizar o uso de recursos físicos, financeiros e humanos, e provocar uma verdadeira revolução nas atividades operacionais e de gestão por meio da economicidade e otimização de processos. As facilidades de implantação estão no apoio dado pela alta administração e na disponibilidade de recursos e infraestrutura adequada, as dificuldades se devem à resistência às mudanças por parte dos usuários finais e aos cortes das verbas públicas para o desenvolvimento de novos sistemas.

PALAVRAS-CHAVE: Administração Pública, Inovação, Gestão Integrada.

1. INTRODUÇÃO

A organização em estudo é o TER - Tribunal Regional Eleitoral do Estado de Goiás, um órgão público subordinado à Justiça Eleitoral e ao Governo Federal brasileiro. A inovação, assim como nas empresas privadas, está presente no setor

público. Sem ela praticamente nenhum segmento empresarial pode persistir no mercado, tendo em vista a forte pressão da concorrência e dos clientes por novos produtos e serviços. Isso se deve à importância de mudanças constantes no mundo corporativo, bem como da necessidade de trazer novidades ao mercado, pois qualquer organização precisa melhorar suas práticas, atividades e bens. E a Administração Pública não escapa disso, pois mesmo que seu foco não seja o lucro, há muitos interesses voltados para a ótima execução desses serviços, haja vista o teor público e essencial das suas ações.

A importância do estudo está na compreensão do Estado em atender aos anseios da sociedade, inclusive em épocas de crise econômica como a que vivemos atualmente. Reduzir custos com processos administrativos é uma alternativa para otimizar o uso do dinheiro público, que, como um recurso escasso, deve ser aplicado com a maior lisura e consciência possível. Além disso, os sistemas eletrônicos dispensam o uso de papel em seus processos, o que é de fundamental relevância e uma medida socioambiental.

E o problema é saber quais as dificuldades e facilidades para a implantação desses aplicativos, bem como suas vantagens e desvantagens. O trabalho apresenta como objetivo geral: Elaborar uma análise diagnóstica no departamento de tecnologia da informação no Tribunal Regional Eleitoral de Goiás relativa às dificuldades, facilidades, vantagens e desvantagens da implantação de sistemas de planejamento dos recursos empresariais.

O trabalho estrutura-se, em princípio, em uma fundamentação teórica sobre o assunto no que tange à administração pública; às políticas públicas do TRE-GO; ao processo de inovação organizacional; e aos aplicativos de gestão integrada utilizados no órgão. Depois disso, apresentam-se os métodos utilizados na pesquisa e, por último, os resultados encontrados, a análise diagnóstica e as considerações finais.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. CONCEITO E OBJETIVOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública, segundo Meirelles (2010), é um conjunto de órgãos instituídos pelo Governo, que têm como objetivo o serviço público em geral em benefício da coletividade. Administrar esse interesse é, pois, lançar mão de todo o aparelhamento do Estado capacitado à realização de serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas.

Os órgãos públicos são os responsáveis por colocar em prática as funções do Estado, funcionando como centros de competência instituídos para o desempenho das funções do Estado, através de seus agentes. Assim, cada instituição pública tem suas competências e atribuições, executadas através de funções, cargos e agentes, sendo esses agentes, por sua vez, funcionários comissionados ou concursados, incumbidos da execução dos atos administrativos.

A Administração Pública tem como principal objetivo o bem comum de toda a coletividade administrada, e não apenas de uma parcela da sociedade em detrimento de outra. Ou seja, tudo o que o administrador público fizer, deverá ser guiado por esse objetivo, pois a finalidade de se instituir um ente que gere todos os recursos públicos é a de que esse mesmo ente promova políticas voltadas ao bem-estar social.

2.2. IMPORTÂNCIA DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO EMPRESARIAL

Slack, Chambers e Johnson (2009) apresentam uma série de benefícios do ERP, entre eles destacam-se alguns mais importantes como: Viabilidade de comunicação entre *softwares*; Integração e eficiência nos processos do negócio; Maior senso de controle das operações; Comunicação acessível com clientes, fornecedores e parceiros; e Integração entre cadeias de suprimentos, como fornecedores dos fornecedores e clientes dos clientes.

O ERP possibilita a padronização do sistema de informação empresarial. Como dizem Ferro e Neto (2013), de acordo com as utilidades, o ERP pode gerenciar um conjunto de atividades que permitam aos gestores, acompanhar os níveis de produção em comparação ao estipulado na previsão de vendas ou carteira de pedidos, por exemplo. O resultado alcançado é uma empresa consistente em seu fluxo de dados entre suas unidades, proporcionando a informação correta para o interessado certo e no tempo hábil.

Entre as principais vantagens trazidas pelo ERP, os autores citados anteriormente destacam: Melhorar a comunicação interna; Eliminar a utilização de interfaces manuais; Otimizar o fluxo da informação e a qualidade dessa informação dentro da Organização; Agilizar a execução de processos internos; Otimizar e auxiliar o processo de tomada de decisão e a assertividade; Eliminar a redundância de atividades, proporcionando economicidade; Diminuir a quantidade de processos internos; Reduzir os limites de tempo de resposta ao mercado; Reduzir o tempo dos processos gerenciais; Reduzir os estoques; Evitar erros humanos em cálculos de tributos e pagamentos, entre outros; Agilizar a obtenção de dados referentes a determinados cenários; Diminuir o tempo de entrega do produto ou serviço ao cliente; e Ajudar a lidar com grandes volumes de informação.

Um fator importante a ser tratado é o ROI (*Return of Investment*), que apresenta o retorno do investimento, ou seja, todas as melhorias proporcionadas após a implantação de um sistema ERP. E entre elas podem estar a redução de custos operacionais, otimização do tempo, economia com materiais de escritório e outros. Basicamente, o ROI apresenta os resultados trazidos pelo ERP, inclusive e principalmente no que diz respeito aos recursos financeiros.

É importante tratar dos principais aplicativos de gestão integrada que, além do ERP com sua importância fundamental, contemplam o CRM (*Customer Relationship Management*), o SGC (Sistema de Gestão do Conhecimento) e o SCM (*Supply Chain Management*). Esses sistemas podem atuar em conjunto com o ERP,

inclusive como módulos intrínsecos a ele.

De acordo com Brambilla, Sampaio e Perin (2008), o CRM em português significa, essencialmente, gestão de relacionamento com os clientes, e é uma técnica ou ferramenta organizacional que viabiliza identificar e atender às necessidades dos clientes, gerenciando as relações entre eles e uma organização. O CRM ajuda a reduzir custos, o que por sua vez aumenta a lucratividade, através da organização dos processos que gerenciam o relacionamento com o cliente, bem como sua fidelidade e satisfação.

O CRM se torna importantíssimo para a retenção de clientes na empresa. Ragins e Greco (2003) entendem-no como decisivo para a nova postura organizacional, capaz de mapear e delinear as percepções dos clientes acerca dos produtos oferecidos pela empresa; identificando e conhecendo o consumidor, e a partir disso construir e manter relações consistentes.

Com relação ao Sistema de Gestão do Conhecimento (SGC), Canongia et al. (2004) o definem como um processo, proposital e articulado, destinado a promover o desempenho global de uma organização, tomando como sustentáculo a criação e a circulação do conhecimento dentro e fora da empresa. A gestão do conhecimento divide-se em dois tipos: gestão da informação, relacionado às áreas de tecnologia e ciência da informação, para a construção da base de um conhecimento codificado; e gestão de pessoas, que envolve áreas como psicologia, filosofia, sociologia e administração, com o objetivo de entender a dinâmica dos processos de criação e difusão de conhecimento tácito.

Segundo os mesmos autores, o conhecimento se torna um ativo da empresa, que o detém na forma de capital intelectual, que por sua vez subdivide-se em: conhecimento tácito, aquele contido no indivíduo; conhecimento adicional ou suplementar, localizado nas redes; e conhecimento codificado, encontrado em livros, jornais, internet e outros.

O último aplicativo de gestão integrada a ser apresentado é a Gestão da Cadeia de Suprimento (*Supply Chain Management*). De acordo com Brito e Berardi (2010), o SCM é uma combinação das funções de suprimentos, produção e logística, executando tarefas complexas, que proporciona uma visão integrada de negócios e da gestão da informação, agregando valor aos clientes e demais *stakeholders* de uma empresa.

A gestão da cadeia de suprimentos é uma área de grande importância estratégica em aspectos como competição internacional, redução do tempo em diferentes etapas da cadeia. Pois no mundo globalizado e dinâmico atual, “essa capacidade em estabelecer um estreito e contínuo relacionamento com parceiros estratégicos tornou-se fator crucial para criar vantagem competitiva” (BRITO; BERARDI, 2010, p. 158).

Por fim, torna-se interessante tratar das facilidades e dificuldades de implantação dos sistemas de gestão integrada. Alguns aspectos favoráveis facilitam a implantação desses aplicativos, como o comprometimento da alta gerência no projeto, a comunicação entre os usuários, familiaridade dos colaboradores com outros sistemas parecidos, equipe competente e dedicada e sentimento de

pertencimento dos funcionários com as mudanças em andamento. Assim, como dizem Ferro e Neto (2013), a mentalidade das pessoas deve mudar no sentido de que o trabalho seja a soma de todos, ou seja, cada parte (funcionários, coordenadores e gerentes) comprometendo-se com suas atribuições e gerando sinergia organizacional.

A principal dificuldade encontrada na implantação desses sistemas, além de seu alto custo de aquisição e manutenção, deve-se, geralmente, às resistências ao novo e às mudanças de rotina. Os funcionários de nível operacional nem sempre estão abertos às novas experiências, por isso criam barreiras diante da situação e dificultam a fluidez das informações. Porém, com o tempo, os sistemas ERP se mostram mais amigáveis e “palpáveis”, o que proporciona melhorias satisfatórias nos processos e nas atividades organizacionais.

Por esses e outros tantos motivos, é tão importante a implantação e a execução de aplicativos de gestão integrada, seja nas empresas privadas ou públicas. É com a finalidade de se atingir os objetivos organizacionais e dos interessados (clientes, acionistas, governo, cidadãos, entre outros), que a inovação surge no mundo corporativo e institucional, proporcionando a melhoria nos processos internos e externos da empresa, bem como sua continuidade e crescimento no mercado.

3. METODOLOGIA

3.1. ABORDAGEM METODOLÓGICA

No presente estudo, busca-se apoio no método de pesquisa qualitativa do tipo descritivo-exploratória, e com base nos procedimentos utilizados, no tipo bibliográfica.

A pesquisa descritivo-exploratória torna possível a descoberta de novas ideias, permitindo uma melhor compreensão por parte do pesquisador acerca dos aspectos envolvidos com o tema do trabalho. Segundo Collis e Hussey (2005, p. 24), “o objetivo desse tipo de estudo é procurar padrões, ideias e hipóteses, em vez de testar ou confirmar uma hipótese”.

A pesquisa bibliográfica se deu por meio de consultas em livros, artigos, reportagens e outras publicações sobre o assunto tratado, sendo, conforme Gil (2002), desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.

A escolha desse tipo de pesquisa se deve a sua capacidade de atender aos requisitos almejados no estudo, como: levantamento bibliográfico, questionários e análise de resultados. Já a exploração do material se desenvolveu juntamente com a organização e a categorização dos procedimentos de levantamento de dados.

3.2. SELEÇÃO DO CASO

O Tribunal Regional Eleitoral de Goiás integra o Poder Judiciário da União e tem, como órgão de cúpula, o Tribunal Superior Eleitoral. Em conjunto com o TSE e as Zonas Eleitorais, que atuam em primeira instância, o TRE-GO exerce papel fundamental na construção e no exercício da democracia brasileira, atuando na administração do processo eleitoral, no Estado de Goiás e nos seus municípios. Suas principais competências estão fixadas pela Constituição Federal e pelo Código Eleitoral.

Tem como missão: Garantir a legitimidade do processo eleitoral. Sua visão é consolidar a credibilidade da Justiça Eleitoral, especialmente quanto à efetividade, transparência e segurança. Foi instado em 1945 (após o fim do governo Getúlio Vargas) na cidade de Goiânia-GO, e reafirmado através do Código Eleitoral de 1965. Atualmente conta com um número de 521 servidores (dados de setembro de 2015).

Quanto às unidades administrativas, o TRE-GO conta com a Diretoria Geral, além da Secretaria Judiciária, Secretaria de Administração e Orçamento, Secretaria de Gestão de Pessoas e Secretaria de Tecnologia da Informação, Coordenadoria de Controle Interno, que se subdividem em coordenadorias e seções, visando o gerenciamento e a consecução de suas atribuições.

Uma importante unidade é a Ouvidoria Regional Eleitoral, à qual compete receber reclamações ou denúncias que lhes forem encaminhadas, relativas à violação de direitos e liberdades fundamentais, ilegalidades ou abuso de poder, mau funcionamento dos serviços judiciários e administrativos, do Tribunal Regional Eleitoral e das Zonas Eleitorais, encaminhando-as às autoridades competentes; esclarecer dúvidas e receber sugestões, críticas, reclamações e elogios da população usuária da Justiça Eleitoral de Goiás sobre os serviços prestados.

O TRE-GO conta, ainda, com a Escola Judiciária Eleitoral, cujo objetivo é a capacitação, o aprimoramento e a atualização dos magistrados, membros do Ministério Público, servidores da Justiça Eleitoral e demais operadores do Direito Eleitoral, primando pela eficiência e pela qualidade nos serviços oferecidos à população.

3.3. A COLETA DE DADOS

Foram utilizados os seguintes instrumentos de coleta de dados: entrevistas semiestruturadas realizadas em outubro e novembro de 2015 com o Coordenador de Desenvolvimento e Gestão de Sistemas da Secretaria de Tecnologia da Informação (Roberto Lima Manoel da Costa), e com a Assessora de Planejamento da Secretaria de Administração e Orçamento (Cristina Tokarski Persijn).

3.4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DE DADOS

O objetivo deste tópico é apresentar uma análise dos dados coletados, levando-se em conta o desenvolvimento teórico da pesquisa. As questões foram divididas em cinco sessões: a primeira relacionada aos aspectos da Administração Pública; a segunda às políticas públicas de governo para a Justiça Eleitoral e para o TRE-GO; a terceira vinculada ao processo de inovação e a inovação no contexto da Administração Pública; a quarta tratou dos *ERP's* - Sistemas Integrados de Gestão Empresarial; e a quinta e última parte abordou a importância do sistema integrado de gestão empresarial, bem como das facilidades e dificuldades para a sua implantação.

3.4.1. Diagnóstico mediante olhar do gestor de tecnologia da informação

3.4.1.1. Sessão 1: questões sobre administração pública

Com relação aos objetivos da Administração Pública brasileira, o entrevistado disse que eles são atingidos através das atividades e serviços prestados por cada segmento de governo. Na Justiça Eleitoral, por exemplo, que é uma justiça especializada, esses objetivos são atingidos através da prestação jurisdicional e da realização das eleições que contribuem para o processo democrático no país. O principal foco do TRE-GO, além da prestação de serviços jurisdicionais é o da promoção das eleições, contribuindo assim, decisivamente para a democracia no Estado de Goiás.

3.4.1.2. Sessão 2: questões sobre as políticas públicas de governo para a justiça eleitoral e para o TRE-GO

Com relação às ações de governo, que têm a finalidade de trazer melhores resultados para a população goiana, o gestor de TI disse que alguns programas como “Eleitor do Futuro” e “Mesário Voluntário”, são muito importantes. O primeiro possui o objetivo de demonstrar para as crianças e adolescentes da nossa comunidade a importância do voto e da escolha consciente dos representantes do povo junto aos poderes Executivo e Legislativo. O segundo programa procura sensibilizar a população acerca desse importante trabalho realizado, sobretudo no dia do pleito eleitoral, já que sem os mesários não existiria eleição no modelo atual, o que frustraria o processo democrático.

Existem ainda, segundo ele, programas voltados ao meio ambiente. Como a Comissão Ambiental, que é formada por servidores de diversas áreas do TRE-GO e que executam ações e projetos com a finalidade de manter e melhorar as condições

da natureza, como o plantio de árvores, campanhas de reaproveitamento de resíduos como baterias e pilhas, dentre outros. Além de uma comissão que trata da acessibilidade das pessoas com deficiência às instalações do prédio sede, bem como nos demais cartórios eleitorais do Estado.

3.4.1.3. Sessão 3: processo de inovação e a inovação no contexto da administração pública

Com relação aos avanços inovadores praticados pelos órgãos públicos e se esses avanços tem sido suficientes, o entrevistado disse que “a palavra 'suficiente' nesse aspecto é um termo complicado. Se for considerado que os avanços são suficientes, limitam-se as oportunidades de melhoria. Têm-se avanços com certeza, principalmente na Justiça Eleitoral e em outros órgãos públicos também, mas sempre há espaço para melhorar”. Um exemplo disso, trazido pelo gestor da área de TI, é a Urna Eletrônica, que, segundo ele, foi implantada em 1996, e depois de quase vinte anos, existem, nos encontros voltados à tecnologia da informação, debates acerca de quais serão os próximos passos no sentido da evolução desse equipamento.

Acerca do incentivo à inovação de forma cotidiana, o entrevistado disse que há incentivos através de eventos que contam com a participação de servidores de todos os Regionais, que ocorrem a nível nacional de forma periódica e que procuram fomentar e premiar projetos inovadores. Um exemplo disso, segundo ele, é a “Mostra Nacional da Qualidade no Judiciário”, um evento não só da Justiça Eleitoral, mas de todos os órgãos do Poder Judiciário. O CONIP (Congresso de Informática e Inovação na Gestão Pública) é um evento consolidado, reconhecido como o principal fórum de inovação que aponta as tendências de uso de tecnologias na gestão pública, e aborda e incentiva as melhores ideias para auxiliar os dirigentes do setor público a tomarem as decisões certas em tempos difíceis.

Segundo o entrevistado, o TRE-GO teve um projeto de repercussão nacional, que é o “Sistema de Concurso de Remoção”, apresentado na “Oitava Mostra Nacional de Trabalhos de Qualidade no Judiciário”, que depois de implantado causou uma economia de recursos (físicos, de pessoal e financeiros) muito grande. Antigamente, antes desse sistema, o concurso de remoção levava em média 90 dias, pois era feito de forma manual, onde os interessados em mudar de circunscrição tinham que enviar toda a documentação via correios, o que onerava o processo. Após o desenvolvimento e implementação desse sistema, o tempo médio do processo reduziu-se para apenas 3 dias, pois as três etapas são realizadas todas de forma *on-line*, por meio da *Intranet* disponível no TRE-GO e nos demais cartórios eleitorais do Estado. Além da redução no tempo e no custo, houve uma redução na necessidade de pessoal operando esse sistema, agora é necessária apenas uma pessoa em atividade, frente a um número de cinco ou seis pessoas necessárias antigamente.

Esse tipo de iniciativa estimula a promoção diária e constante da inovação nos órgãos públicos. Depois do sucesso desse sistema no TRE-GO, outros órgãos

entraram em contato com o Tribunal interessados nessa tecnologia, e obtiveram além da plataforma, o apoio do TRE-GO para execução. Esse tipo de iniciativa provoca um reconhecimento institucional aos servidores do Tribunal, além de promover a economicidade de suas ações.

3.4.1.4. Sessão 4: *ERP* - sistema integrado de gestão empresarial

Acerca da importância desses sistemas integradores, o entrevistado da área de TI disse que essas ferramentas são essenciais para a evolução de qualquer organização seja ela pública ou privada. A utilização desse tipo de ferramenta, que de certa forma consegue potencializar os resultados da instituição como um todo, flui através da análise de processos de negócio, da informação e do conhecimento produzido na empresa, facilitando assim, as tomadas de decisão por parte dos seus gestores.

Perguntado sobre os sistemas utilizados no Tribunal, o entrevistado elenca alguns sistemas, dentre vários, como os mais relevantes. Segundo ele, no TRE-GO, são utilizadas atualmente, mais de uma centena de sistemas de informação dos mais variados tipos: alguns com características de *ERP's*, outros na forma de sistemas de monitoramento de serviços, ou ainda sistemas de apoio à decisão, e sistemas de gerenciamento de projetos e processos, entre outros.

Com relação aos *ERP's*, disse que o Tribunal possui quatro sistemas de maior abrangência, sendo eles: PAD (Processo Administrativo Digital); SADP (Sistema de Acompanhamento e Distribuição de Processos); Sistema de Gestão de Recursos Humanos (SGRH); e ELO (Responsável por fazer a gestão do cadastro de eleitores, tanto na sede quanto em todas as zonas eleitorais do Estado e do país), como é o caso do cadastro biométrico, com um número de aproximadamente 140 milhões de eleitores cadastrados em todo o Brasil. O gestor de TI ressalta que nenhum outro órgão público brasileiro tem um cadastro atualizado desse porte.

O entrevistado deixa claro que não existe um único sistema que integra todas as áreas e atividades da Justiça Eleitoral. Pois é difícil de se manter esse tipo de sistema num órgão público, devido à existência de vários processos de negócios.

Questionado acerca de há quanto tempo o TRE-GO implantou os sistemas *ERP* e de que forma se deu a sua contratação ou desenvolvimento, o entrevistado disse que existem *softwares* implantados há mais de 15 anos e outros que foram sendo e continuam a ser implantados de acordo com as necessidades do Tribunal, e que estão em constante evolução. As ferramentas mais antigas como ELO e SADP (1999), foram implantadas de maneira empírica sem a observação de metodologias e sem muitos critérios objetivos, devido à própria carência ou inexistência de diretrizes neste sentido, inerentes à época.

O PAD teve seu projeto de implantação desenvolvido no segundo semestre de 2013 e entrou em atividade no início de 2014. E proporcionou um ganho significativo em termos de redução de recursos humanos, financeiros e operacionais. Esse planejamento (do qual o próprio entrevistado disse fazer parte) durou em média,

desde sua elaboração e colocação em produção, de quatro a cinco meses. Esse sucesso deve-se principalmente, ao apoio dado pela alta administração, onde o próprio presidente participa diretamente das reuniões e incentiva essas ideias inovadoras e que envolvam tecnologia da informação. Muitas vezes as pessoas que executarão esses novos sistemas apresentam resistência à essas mudanças, e o apoio e a promoção das novidades pela alta administração é algo imprescindível.

3.4.1.5. Sessão 5: importância do sistema integrado de gestão empresarial – facilidades e dificuldades para implantação

Questionado sobre as vantagens e desvantagens da implantação dos *ERP's*, o gestor de TI disse que: “não vejo como desvantagens, mas sim custos. Pois existe a relação custo-benefício na Administração Pública, ou seja, para se atingir determinados objetivos deve-se arcar com alguns custos necessários”. A organização deve analisar se uma determinada ferramenta trará benefícios futuros maiores do que os recursos alocados para sua contratação ou desenvolvimento. Nesse contexto, tem-se um exemplo no Tribunal, que é uma ferramenta chamada “Gestão por Competência”, desenvolvida internamente pela própria equipe da TI e com previsão de iniciar suas atividades em novembro de 2015.

Acerca das dificuldades e facilidades encontradas durante e depois da implantação desses sistemas, o gestor de TI disse que: “dificuldades sempre existem, e as mudanças nunca são fáceis de serem aceitas. É claro que em certas unidades e com certos sistemas, essa dificuldade diminui, já em outros, não”.

Com relação às facilidades encontradas, disse que: “podemos citar os recursos e infraestrutura disponíveis nos órgãos públicos federais, que mesmo com alguns cortes de verbas, possui ótimas ferramentas e estruturas de trabalho”. Outro fator importante que facilita a implementação desses sistemas é o alto grau de instrução dos servidores, que torna a adaptação muito mais fácil.

Questionado acerca do ROI (Retorno do Investimento), o entrevistado disse que mesmo que os órgãos públicos não visem o lucro, o TRE-GO obtém o ROI. Devido à economia de recursos, melhoria e otimização de processos. Também esses sistemas foram capazes de criar a motivação das pessoas, que viram na prática o seu trabalho sendo desenvolvido e executado, o que proporcionou melhoria no próprio trabalho e na forma de fazê-lo, e o sentimento de pertencimento à um sistema integrado, onde cada funcionário desempenha uma importante participação.

3.4.1.6. Diagnóstico mediante olhar da gestora de planejamento

3.4.1.7. Sessão 1: questões sobre administração pública

Com relação aos objetivos da Administração Pública brasileira, a entrevistada disse que: “acredito que os programas, ações e projetos destinados à promoção do bem estar social e da democracia estão definidos no Plano Plurianual (PPA) do

Governo Federal”.

3.4.1.8. Sessão 2: questões sobre as políticas públicas de governo para a justiça eleitoral e para o TRE-GO

No que se refere às ações de governo com a finalidade de trazer melhores resultados para a população goiana, a gestora de Planejamento disse que a seu ver, o programa mais importante da Justiça Eleitoral é o “Eleitor do Futuro”. Pois dá oportunidade aos pequenos e futuros cidadãos (crianças e adolescentes) de participarem ativamente de um pleito eleitoral em toda a sua extensão (planejar, executar a fiscalizar), e compreenderem a responsabilidade de cada um, nos papéis ali representados: Ministério Público, Procurador Eleitoral, Juízes Eleitorais, candidatos, fiscais de partidos e mesas receptoras de votos.

3.4.1.9. Sessão 3: processo de inovação e a inovação no contexto da administração pública

Com relação aos avanços inovadores praticados pelos órgãos públicos e se esses avanços têm sido suficientes, a entrevistada diz que: “depende desse conceito de suficiência, pois instituições públicas, diferente das organizações privadas, têm um grau de aceitabilidade para os riscos muito diferentes. O avanço é óbvio, mas, ainda é preciso trazer para o dia-a-dia das instituições públicas, práticas sustentáveis, com qualidade e transparência, como rotina e não como exigência legal”.

Acerca do incentivo à inovação de forma cotidiana, a entrevistada disse que: “a inovação é incentivada sim, mas ainda timidamente, e mais por força normativa do que por ações independentes”.

3.4.1.10. Sessão 4: ERP - sistema integrado de gestão empresarial

Acerca da importância desses sistemas integradores, a entrevistada disse que: “são essenciais para as atividades de planejamento, acompanhamento, execução e controle - PDCA. Nas organizações públicas, minimizam o impacto de uma estrutura inadequada para as atividades ali desenvolvidas, a automação acaba sendo uma saída”.

Questionada acerca de quais sistemas são utilizados no TRE-GO, disse que: “dependem da área de atuação, na Administração são: SADP (Administração de Documentos e Processos); PAD (Processo Administrativo Digital); SIAFI (Sistema Integrado de Administração Financeira); SIDOR (Sistema Orçamentário); SIGEPRO (Sistema de Gerenciamento de Proposta Orçamentária); COMPRASNET (Sistema de

Compras Governamentais); SIOP (Sistema de Orçamento); SIGA (Sistema de Gerenciamento de Dados Orçamentários e Financeiros); SICONV (Sistema de Convênios e Transferências Voluntários do Governo Federal); ASIWeb (Sistema de Controle Patrimonial); TESOURO GERENCIAL (Sistema de Acompanhamento e Pesquisas Orçamentárias e Financeiras); SPIUnet (Sistema de Controle do Patrimônio Imobiliário da União); SDIARIAS (Sistema de Concessão de diárias); GESPLANES (Sistema de Acompanhamento e Gestão do Planejamento Estratégico); SIMPLES (Sistema de Acompanhamento e Gestão do Pleito Eleitoral); GERIM (Sistema de Gerenciamento de Imóveis da Justiça Eleitoral); SICAF (Sistema de Cadastro de Fornecedores do Governo Federal); CADIN (Cadastro de Inadimplentes)”.

Questionada acerca de quais os principais critérios adotados para a contratação ou desenvolvimento dos *softwares*, disse que: “na maior parte das vezes, o critério utilizado é meramente normativo, pois os órgãos públicos devem obedecer às diretrizes vindas dos órgãos superiores como o TSE”.

Sobre a recepção de novos aplicativos pelos usuários (servidores) no TRE-GO, disse que: “existiu e ainda existe a resistência, que é até natural, mas após a verificação da efetividade da ferramenta as restrições desaparecem”.

3.4.1.11. Sessão 5: importância do sistema integrado de gestão empresarial – facilidades e dificuldades para implantação

Questionada sobre as vantagens e desvantagens da implantação dos ERP's, a gestora de Planejamento disse que: “as vantagens indiretamente já foram ditas: celeridade, rastreabilidade, facilitadores de todo o PDCA, mas principalmente, transparência e acesso a informação. Desvantagens: dependência da infraestrutura de dados, e um elo fraco (instrução inadequada dos documentos e processos) pode comprometer toda a qualidade das informações ali depositadas”.

Acerca das dificuldades e facilidades encontradas durante e depois da implantação desses sistemas, a gestora de Planejamento disse que: “as dificuldades resultam mais da resistência e cultura de utilização. As facilidades são várias, rastreabilidade das informações, celeridade e otimização dos recursos”.

No quesito da avaliação desses sistemas numa comparação histórica, entre o que vigorava antigamente e a atual realidade do Tribunal, a gestora de Planejamento disse que: “não há como comparar. Quando entrei no serviço público o único sistema utilizado assim uniformemente era o SIAFI. Sou entusiasta da transparência da informação, então é como se tivéssemos saído da idade das trevas (Média)”.

Questionada acerca do ROI (Retorno do Investimento), a entrevistada disse que: “não possuímos os dados organizados. Há uma percepção da redução na operação das fases do processo, na circulação das informações e principalmente da interação do público com as informações, vez que todos os sítios governamentais mantêm áreas de acesso público para as informações pela obediência a LAI, Lei de Acesso à Informação”.

3.5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Diante dos aspectos abordados anteriormente, ficam evidentes alguns resultados obtidos através da pesquisa, que orbitam essencialmente em torno dos temas teóricos tratados.

No quesito Administração Pública, os entrevistados foram convergentes em afirmar que os objetivos são atingidos através das ações do Estado, por meio das eleições, o que proporciona um país mais democrático e igualitário.

No segundo tópico, que trata das políticas públicas de governo para a Justiça Eleitoral e para o TRE-GO, os entrevistados ressaltaram a importância de um programa chamado Eleitor do Futuro, mostrando que a Justiça Eleitoral, através dos Tribunais Regionais, está preocupada com os eleitores de amanhã e com a conscientização do voto, para que as crianças de hoje estejam desde cedo atentas e críticas com a política e com os rumos do país.

No aspecto da inovação, ambos frisaram que o termo “suficiente” é limitador de potenciais melhorias, pois sempre há espaço para a inovação. O incentivo à inovação, mesmo que de forma tímida e regulamentada, aparece nos eventos realizados em todo o país e também internamente no TRE-GO, impulsionando novas ideias e soluções para problemas locais ou nacionais. Mesmo assim, acreditam que ainda falta um comprometimento global e espontâneo por parte da organização como um todo em praticar a inovação no dia-a-dia, sem depender de atos normativos que exijam e incentivem essas ações.

Nas questões relacionadas aos *ERP's*, ambos os entrevistados apresentaram conhecimento dos *softwares* utilizados no TRE-GO. Vê-se que no TRE-GO a quantidade de aplicativos utilizados passa de uma centena, sendo alguns com características de ERP e outros de apoio à decisão, gerenciamento de projetos e processos, e sistemas de monitoramento de serviços.

Os sistemas mais relevantes são: PAD, SADP, SGRH e ELO. Não existe um único sistema que integre toda a organização. Na maioria das vezes, esses sistemas são desenvolvidos ou adquiridos para solucionar um problema específico do Tribunal. Esses sistemas estão presentes no Órgão há aproximadamente 15 anos, a partir daí ocorreram grandes avanços tecnológicos e de inovação nesses aspectos.

Com relação aos critérios adotados na contratação ou desenvolvimento dos aplicativos, houve o entendimento de que esbarram diretamente nas normas que vinculam a Administração Pública e a Justiça Eleitoral, sendo esses atos normativos provenientes dos órgãos de cúpula do Governo do Poder Judiciário, como o TSE por exemplo. E os aspectos levados em consideração para o desenvolvimento e/ou contratação dos sistemas são: eficiência, economicidade, conveniência, entre outros.

No aspecto da importância desses sistemas, observa-se que os *ERP's*, bem como outros aplicativos de apoio, possuem caráter importantíssimo para uma organização, seja ela qual for, e que se resumem no caso da Administração Pública, em vantagens de celeridade, transparência e promoção do acesso à informação. As desvantagens giram em torno da dependência da infraestrutura de dados,

deficiências nas instruções de documentos e processos e falhas de comunicação.

Nos aspectos ligados às dificuldades da implantação desses sistemas, o principal fator levantado foi a resistência ao novo por parte dos usuários finais, tendo dificuldades de se acostumarem com uma nova ferramenta e de abandonarem a “zona de conforto” na qual estavam inseridos. O que facilita a implantação dos aplicativos são os recursos e a infraestrutura disponíveis nos órgãos públicos federais, que mesmo com alguns problemas possui ótimas ferramentas e estruturas de trabalho.

Quando se observa a avaliação dos sistemas *ERP* pelos entrevistados, verifica-se que o avanço foi importante, essencial e de muita relevância para a organização como um todo. Os aplicativos antigos foram aperfeiçoados ao longo dos anos, e os mais recentes vieram com todo o planejamento necessário, o que melhora e muito o trabalho dos servidores e gestores do TRE-GO, promovendo melhorias processuais, de tempo e de recursos de forma significativa.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo realizou um diagnóstico organizacional voltado à área de Tecnologia da Informação no Tribunal Regional Eleitoral de Goiás. Objetivou-se, também, verificar quais as vantagens e as desvantagens, bem como as facilidades e as dificuldades da utilização dos sistemas de gestão integrada (*ERP's*) em uma organização pública.

Por meio da revisão teórica e da coleta de dados, compreendeu-se como se dá o processo de contratação ou desenvolvimento dos sistemas de gestão integrada nos órgãos públicos e também privados.

Através da pesquisa, vê-se que aspectos tão importantes como os princípios constitucionais são alcançados por meio desses recursos gerenciais, como a promoção da democracia, acesso à informação, transparência das ações governamentais, e o mais importante que é o uso racional dos recursos públicos nas atividades administrativas, algo que deve ser observado reiteradamente pelos agentes e empresas, públicas ou privadas.

Quando aborda-se o tema inovação, vê-se um avanço tanto tecnológico quanto de iniciativas que visam a melhoria constante no ambiente organizacional. De forma geral, O TRE-GO, assim como outros órgãos da Justiça brasileira e da Administração Pública, possui eventos que incentivam a participação dos servidores e funcionários públicos para que desenvolvam ideias inovadoras e criativas no sentido de melhorar as ferramentas disponíveis e de apresentar novas soluções para os problemas existentes e alternativas que visem questões futuras.

As vantagens da implantação dos sistemas de gestão integrada estão em aspectos como economicidade de recursos (físicos, financeiros e operacionais); eficiência e celeridade dos processos internos, que tramitam de forma mais rápida entre as unidades; e transparência e acessibilidade das informações públicas para a sociedade. As desvantagens resumem-se, basicamente, nos custos e prazos de

aquisição ou desenvolvimento dos sistemas, que não são baixos, tendo em vista a necessidade de adaptação dos *softwares* à realidade organizacional.

As facilidades da utilização desses sistemas devem-se principalmente ao apoio da alta administração, que participa ativamente do seu planejamento; e às condições favoráveis da infraestrutura da organização, que mesmo com alguns problemas ainda possui ótimos recursos físicos e tecnológicos. As dificuldades estão no aspecto orçamentário, vez que os recursos financeiros provém do Governo Federal e sofrem cortes devido ao atual e recessivo cenário econômico; e na dificuldade de adaptação ao novo por parte dos usuários finais, que apresentam resistência e receio ao saírem de uma “zona de conforto” e da rotina de trabalho.

Os resultados obtidos com a pesquisa servirão para as organizações sistematizarem suas próprias ações estratégicas de TI e incentivo à inovação, bem como de ponto de referência para demais estudos relacionados ao tema e que abordem especificamente o quesito quantitativo dos benefícios trazidos pelos aplicativos de gestão integrada, seja na iniciativa pública ou privada.

REFERÊNCIAS

BRAMBILLA, F. R.; SAMPAIO, C. H.; PERIN, M. G. **Indicadores tecnológicos e organizacionais do Customer Relationship Management (CRM):** relação entre firma desenvolvedora, firma usuária e preceitos teóricos. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v. 13, n. 2, p. 107-129, maio/ago. 2008.

BRITO, R. P.; BERARDI, P. C. **Vantagem competitiva na gestão sustentável da cadeia de suprimentos:** um meta estudo. *Revista de Administração de Empresas*. v. 50, n. 2, p. 155-169, abr./jun. 2010.

CANONGIA, C.; SANTOS, D. M.; SANTOS, M. M.; ZACKIEWICZ, M. **Foresight, inteligência competitiva e gestão do conhecimento:** instrumentos para a gestão da inovação. *Gestão e Produção*, v. 11, n. 2, p. 231-238, maio/ago. 2004.

COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em administração:** um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação. Tradução de Lucia Simonini. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

FERRO, D. A.; NETO, M. F. **A importância do sistema integrado de gestão empresarial para as instituições privadas ou públicas.** 2013. 31 f. Monografia (Graduação em Administração) – Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Goiânia, 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro.** 36. ed., atual. até a E.C. 64, de 4.2.2010. São Paulo: Malheiros, 2010.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

ABSTRACT: This study presents an organizational diagnosis at Tribunal Regional Electoral Court of Goiás and its focus is the Information Technology department. It tries to bring an explanation about the advantages, disadvantages, facilities and difficulties to implement and execute integrated management apps in the enterprise. Methodologically, it was used an exploratory and descriptive research with qualitative analysis through semi structured interviews with IT leaders. These researches provided a better comprehension about the theme in a public institution analyzing the actions related to IT area with focus on innovation and integrated management enterprise systems. It concludes that the integrated management apps even with the disadvantages considerable of development costs or acquisitions, they are one efficient and viable alternative. With the advantage of streamlining the use of the physical, financials and humans resources and it causes a true revolution in the operational and management activities through the economicity and optimization of processes. Implementation of facilities are in the support given by senior management and the availability of sufficient resources and infrastructure, the difficulties are due to resistance to change on the part of end users and the cuts in public funding for the development of new systems.

KEYWORDS: Public Administration, Innovation, Integrated Management.

Sobre o organizador

RUDY DE BARROS AHRENS Doutorando em Engenharia da Produção com linha de pesquisa em QV e QVT, Mestre em Engenharia de Produção pela UTFPR com linha de pesquisa em QV e QVT, mestre em Administração Estratégica com linha de pesquisa em máquinas agrícolas pela UNAM - Universidade Nacional de Misiones - Argentina , Revalidado pela UNB- Universidade de Brasília em 2013, especialização em Comportamento Organizacional pela Faculdade União e 3G Consultoria e graduado em Administração com ênfase análise de sistemas pelo Centro Universitário Campos de Andrade (2004). Atualmente é coordenador do curso de graduação em Administração e do curso de Pós- Graduação/MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Sagrada Família – FASF.

Sobre os autores

ALESSANDRA CARLA CEOLIN Professora da Universidade Federal Rural de Pernambuco; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Controladoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco; Graduação em Ciência da Computação pela Universidade de Passo Fundo e em Administração pela Universidade Católica de Brasília; Mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Doutorado em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Pós-Doutorado em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; E-mail para contato: alessandra.acc@gmail.com

ALEXANDRE DE MELO ABICHT Consultor empresarial junto ao SEBRAE-RS. Coordenador do Curso de Administração e de Gestão Comercial da Faculdade CNEC Gravataí e Professor da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre; Doutorando em Design – PG-Design pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Mestre em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Graduado em Administração de Empresas pela ULBRA-SM. E-mail para contato: alex.abicht@gmail.com

ALEXSANDRO PINTO RODRIGUES Graduação em Engenharia Química pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE; Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR; E-mail para contato: alexsandro_pinto@yahoo.com.br

AMANDA PRISCILA DA SILVA Graduada em Administração pública pelo Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. amanda-priscilla@hotmail.com

AMANDA RAFAELI VANDOSKI Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba – PR

AMARILDO MAIA ROLIM Graduação em Sistemas de Informação pela Faculdade 7 de Setembro; Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC) pela Universidade Federal do Ceará - UFC; E-mail para contato: amarildo.rolim@sti.ufc.br

ANA PAULA LINDNER Graduação em Tecnologia em Processamento de Dados pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Federal do Paraná - Unidade de Pato (2002); - Graduação em Administração pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Câmpus Pato Branco(2007); Pós-Graduação (Lato Sensu) em Gestão de Recursos Humanos (2010); Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Câmpus Pato Branco

ANDRIELA BACKES RUOFF Graduação em Enfermagem pela Fundação Universidade Regional de Blumenau; Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa

Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); E-mail para contato: andriback@gmail.com

ARTHUR MICAEL ABRANTES ESTRELA Graduação em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; Arthur.micael7@gmail.com

BRUNA CARLA VOLTOLINI Professora substituta do Instituto Federal de Santa Catarina; Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); E-mail para contato: brunacvoltlin@gmail.com

BRUNA MOURA BECK Graduação em Administração pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – RS; bbec_08@hotmail.com

BRUNO SILVA ALENCAR Pós graduado em Gestão de Projetos, graduado em Engenharia de Produção e Matemática. Atualmente é empresário, auditor de qualidade e professor nos cursos de Administração e Engenharia de Produção na Faculdade Presidente Antônio Carlos de Conselheiro Lafaiete (MG). Leciona às disciplinas Planejamento e Controle da Produção, Engenharia da Qualidade, Gestão de projetos e Administração da Produção. Tem experiência profissional de 8 anos em empresas da área de prestação de serviços eletromecânicos em siderurgias e mineração; e possui mais de 5 anos de experiência na área de educação.

CAMILA AVOSANI ZAGO Professora da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) - Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Graduação em Administração pelo Centro Universitário Franciscano (UNIFRA); Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM); Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail para contato: camila.avosani@gmail.com

CÁRBIO ALMEIDA WAQUED Professor Efetivo da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduação em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Mestrado em Engenharia de Produção com ênfase em qualidade e produtividade pela UFSC; Membro do Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios [\(NUPEN\)](#) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; Coordenador da Incubadora de empresas da PUC GOIÁS. Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; E-mail para contato: carbiowaqued@gmail.com

DENILSON COSTA DE CARVALHO Professor da Faculdade São Francisco da Paraíba; - Graduação em Administração pela Universidade Federal da Paraíba; Mestrado em

Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba;
denilsonccarvalho@yahoo.com.br

DENISE LÚCIA MATEUS GOMES NEPOMUCENO Professora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Graduação em Engenharia de Alimentos pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Mestrado em Ecologia e Produção Sustentável pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Grupo de pesquisa: Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios (NUPEN); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; E-mail para contato: deniselmgn@gmail.com

DIEGO FRAZATTO PEDROSO Mestrando em Ciência da Computação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR), Graduado em Segurança da Informação pela Faculdade de Tecnologia de Ourinhos (FATEC) e em Administração pela Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos (FAESO), atuou por mais de 5 anos no ramo de consultorias empresarias pela LTC Lopes Treinamento e Consultoria. Atualmente trabalha para RNP em projetos relacionados a tecnologia da informação, com foco em redes de computadores e sistemas distribuídos.

EDVANDRA AUGUSTA MACHADO PEREIRA Possui graduação em Gestão Ambiental pelo Centro Universitário Internacional (2016). Atualmente é assistente em administração da Universidade Federal de Uberlândia.

ERICK BARROS NASCIMENTO Bacharel em Sistemas de Informação - FASETE (Faculdade Sete de Setembro). Especialista em Segurança de Rede de Computadores - FGF (Faculdade Integrada Grande Fortaleza); Mestrando em Ciências da Computação - UFS (Universidade Federal de Sergipe); Técnico da Informação - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA Campus Paulo Afonso); Professor da Faculdade Sete de Setembro - FASETE (Faculdade Sete de Setembro). E-mail para contato: erick.nascimento@fasete.edu.br

ERIKA MALINOVSKI PEREIRA Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba - PR

EZEQUIEL ALVES DE GODOI SODRÉ Graduado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; E-mail para contato: ezequiel.ags@gmail.com

FAGNER PEREIRA Professor Especialista Possui graduação em Engenharia Mecânica pela Universidade Presidente Antônio Carlos (2015) . Atualmente é SUPERVISOR ADMINISTRATIVO da Universidade Presidente Antônio Carlos.

FERNANDO CÉSAR DE LIMA Graduado em Administração Pública pelo Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. fernandolima@asc.es.edu.br

FRANCISCO ROBERTO PINTO Professor da Universidade Estadual do Ceará (UECE); – Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração

(PPGA - Mestrado e Doutorado) da Universidade Estadual do Ceará (UECE); Graduação em Administração e Licenciatura em Música pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Mestrado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Doutorado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e em Gestão de Empresas pela Universidade de Coimbra (UC). Pós Doutorado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Grupo de pesquisa: Bem-estar e mal-estar nas organizações; Bem-Estar na UECE; Laboratório de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade – GEPES; Desenvolvimento de Tecnologia para Implantação de Cidades Inteligentes no Semiárido Nordeste (projeto-piloto). E-mail para contato: roberto.pinto@uece.br

HANNAH MIRANDA MORAS Professora no Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. hannahmorais@asc.es.edu.br

HELIOS MALEBRANCHE Professor da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) - Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Graduação em Engenharia Eletrônica e Engenharia de Telecomunicações pela Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); Mestrado em Sistemas e Controles pela Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); Doutorado em Sistemas e Controles pela Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); E-mail para contato: heliosmalebranche@gmail.com

INGRID ANA DE MELO GABASSI Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba - PR

IRENE REIS Professora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Mestrado em Administração pela Universidade Unisinos – Universidade do Vale dos Sinos; Grupo de pesquisa: Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios ([NUPEN](#)); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; E-mail para contato: irenereis15@hotmail.com

ISABELA LAÍSE NOGARA Graduação em Administração pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – RS; isanogara@hotmail.com

JACQUELINE DE ANDRADE Atualmente é secretária da Diretoria do Instituto de Ciências Sociais da Universidade Federal de Uberlândia. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração. Graduada em Administração pela UNIPAC.

JOSÉ ALEF DOS SANTOS PESSOA Graduação em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; alefpessoacz@gmail.com

JOSÉ RICARTE FEITOSA FILHO Graduação em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; Feitosa_adm@outlook.com

JOSENEY RODRIGUES DE QUEIROZ DANTAS (IN MEMORIAN) Professora da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Dinâmicas Territoriais no Semiárido (PLANDITES) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Mestrado em Economia Rural pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG); Doutorado em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Grupo de pesquisa: Grupo de Estudos e Pesquisas em Economia, Cultura e Território (GEPECT); Núcleo de estudos em Geografia Agrária e Regional (NUGAR); Espacialidades Econômicas e Desenvolvimento Regional e Urbano, do Departamento de Economia da URCA. Coordenadora do Núcleo de Extensão em Desenvolvimento Territorial (NEDET) no Território do Alto Oeste Potiguar. Bolsista Produtividade em Pesquisa pelo CNPq.

JULIANA CARVALHO DE SOUSA Professora da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA); Graduação em Administração pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA); Mestrado em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Grupo de pesquisa: Psicodinâmica do Trabalho; Gestão de Pessoas; e Bem-Estar na UECE; E-mail para contato: juli.cs1009@gmail.com

JUSSARA DE FÁTIMA DE OLIVEIRA Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba - PR

JUSSARA FERNANDES LEITE Possui mestrado em Administração, graduação em Administração de Empresa, Matemática e Engenharia de Produção. Atualmente, é Professora de Empreendedorismo, Gestão de Custos e Preços, Gestão de Processo e Projeto de Pesquisa e Coordenadora do Curso de Administração e Engenharia de Produção da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Conselheiro Lafaiete (MG). Tem experiência profissional de 12 anos em empresas da área de reflorestamento e carvão vegetal, e de mineração; e possui mais de 15 anos de experiência na área de educação.

LARISSA DA SILVA FERREIRA ALVES Doutora em Geografia pela Universidade Federal do Ceará (UFC) (2013), Mestre em Geografia (2009), Especialista em Geoprocessamento e Cartografia Digital (2009) e Graduada em Geografia - Licenciatura (2006) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. É Professora Adjunta IV (D.E.) do Departamento de Geografia e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Dinâmicas Territoriais no Semiárido (PLANDITES) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, (UERN), Campus de Pau dos Ferros. Tem experiência na área de Geografia e Planejamento Urbano-Regional, atuando principalmente nos seguintes temas: culturas de ordenamento territorial, turismo, políticas públicas e análise regional, semiárido.

LÍDIA DE PAULA PESSOA Possui pós graduação em gestão de Logística empresarial, graduação em Engenharia de Produção e pós graduanda em engenharia de

Segurança do trabalho. Atualmente, é Professora da rede Estadual de Ensino e Professora de Engenharia do Produto I, Metodologia, Laboratório de Química, Gestão Ambiental, Gerência de Serviços e Organização Industrial e Gestão tecnológica da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Barão de Cocais (MG). Tem experiência profissional de 13 anos em empresas do ramo comercial e logístico; possui mais de 5 anos de experiência na área de educação.

LILIA PATRÍCIA DE SOUZA MELO Graduação em Administração Pública pela Universidade Federal Rural de Pernambuco. E-mail: liliapatism@gmail.com

LOURIVAL DE FREITAS Universidade Federal de Uberlândia

LUCAS GABRIEL BEZERRA LIMA Graduando em Administração pela FASETE (Faculdade Sete de Setembro); - Membro do NPA - Núcleo de Pesquisa em Administração; Projeto de Pesquisa: Mapeamento do Hábito de Consumo em Paulo Afonso - BA; E-mail para contato: lucas_g_12@hotmail.com

LÚCIA APARECIDA DE MORAES ABRANTES Professora Efetiva da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente e coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Varejo, Franquia e E-commerce da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Graduada em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Mestrado em Administração - Área de concentração: organizações e competitividade pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS; Membro do Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios [\(NUPEN\)](#) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; E-mail para contato: luciamabrantest@hotmail.com

LUCIANO JOSÉ VIEIRA FRANCO Mestre em Educação e Sociedade pela Universidade Presidente Antônio Carlos (2008). Graduado em Engenharia de Operação Mecânica pela Universidade Federal de São João Del-Rei (1978), graduado em engenharia Civil pela Escola de Engenharia Kennedy (1981). Pós graduado em Engenharia de Segurança do Trabalho pela FUMEC/FUNDACENTRO (1980), Pós graduado em Engenharia Econômica pela Fundação Don Cabral (1986), Pós graduado em Higiene Ocupacional pela Faculdade de Ciências Médicas BH (2000). Atualmente é coordenador e professor dos cursos de Engenharia de Segurança do Trabalho e Engenharia Mecânica da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Conselheiro Lafaiete, Coordenador e professor do curso de Engenharia de Produção da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Barão de Cocais.

MARCIO LUIZ FERNANDES Graduação em Administração Pública pela Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO; Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

MARIA DAS CANDEIAS SILVEIRA DE MORAIS Graduação em Administração pela

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Graduação em Letras (língua inglesa) pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Especialização em Educação Ambiental pela Universidade Castelo Branco (UCB); Especialização em Letras (língua inglesa) pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Mestranda em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Grupos de pesquisa: Grupo de Estudos e Pesquisas em Economia, Cultura e Território (GEPECT); Núcleo de Estudos de Geografia Agrária e Regional - (NuGAR), (UERN); Bolsista pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); E-mail para contato: candeiasmorais.ce@gmail.com.

MARIA IVANIA ALMEIDA GOMES PORTO Professora no Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. ivaniaporto@asc.es.edu.br

MAXWEEL VERAS RODRIGUES Professor da Universidade Federal do Ceará - UFC; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (Poeduc) da Universidade Federal do Ceará (UFC); Graduação em Administração de Empresas pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Mestrado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

MICHELLE FERNANDA FAITA RODRIGUES Graduação em Engenharia Química pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE; Mestrado em Engenharia Química em Processos Químicos e Informática pela Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP; - Doutorado em Agronomia na área de Produção Vegetal pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR; E-mail para contato: michelleffrodrigues@gmail.com

NÁDYA REGINA BILIBIO ANTONELLO Professora na Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões Santo Ângelo, RS; Graduação em Administração pela PUC-RS; Mestrado em Engenharia de Produção pela UFSM – RS; nadya@san.uri.br

NATHANA ROBERTA DAL MASO MILAN Graduação em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Paranaense; Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Gestão de Cidades pela Universidade Cândido Mendes; Arquiteta e Urbanista na Universidade Tecnológica Federal do Paraná

NAYRA KARINNE BERNARDES DE MENEZES Professora Efetiva da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduação em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Mestrado em Administração - Área de concentração: organizações e competitividade pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS; Doutoranda em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; Membro do

Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios (NUPEN) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; E-mail para contato: nayrakarinne@hotmail.com

NICEMARA CARDOSO SILVA Possui graduação em Filosofia pela Universidade Federal de Uberlândia(2006), especialização em Gestão Pública pela Universidade Federal de Uberlândia - EaD(2012) e mestrado em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia(2015). Atualmente é Assistente em Administração da Universidade Federal de Uberlândia. Tem experiência na área de Administração. Atuando principalmente nos seguintes temas:mulheres negras, interseccionalidade, triple jeopardy

NUBIA JULIANA PORTO Aluna de graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduada em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; E-mail para contato: nubiaporto_adm@hotmail.com

ORLINDA DE FÁTIMA CÉZAR SILVA Graduação em Gestão de Processos Gerenciais pela UNIFRA – RSRAUL; orlindaf@hotmail.com

OSMAR APARECIDO MACHADO Doutor na área de Sistemas Digitais pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo - USP/SP; Mestre em Educação pela Universidade Estadual de Londrina - UEL/PR; Especialista em Sistemas de Informação pela Universidade Federal de São Carlos UFSCar/SP; e Graduado em Administração pela Universidade de Marília – Unimar/SP. Atua a mais de 20 anos em projetos de gestão e Tecnologia da Informação. É professor universitário desde 1997, lecionando em cursos de graduação e pós-graduação nas áreas de tecnologia da informação, administração/gestão e recursos humanos. Atua como Coach pessoal e profissional, formado pela Sociedade Brasileira de Coaching.

OSNEI FRANCISCO ALVES Doutorando em Administração - UNAM - Universidade Nacional de Misiones; Mestre em Desenvolvimento de Tecnologia - Instituto LACTEC; Administração - Faculdades Santa Cruz; Ciências Contábeis - Centro Universitário Claretiano. E-mail: consultorosnei@gmail.com

PAULO RICARDO COSME BEZERRA Professor Doutor do Curso de Administração da Universidade Potiguar – UNP; Graduação em Estatística na UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Graduação em Administração e Marketing na UnP – Universidade Potiguar; Doutorado no Programa de Pós-graduação em Ciência e Engenharia do Petróleo – PPGCEP, da UFRN. E-mail: paulorbezerra@gmail.com

RAFAELA GOMES DA SILVA Graduação em Administração pela Faculdade Estácio do Ceará (FIC). Mestrado em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Grupo de pesquisa: psicodinâmica do trabalho. E-mail para contato:

rafaela.gomes@uece.br

RAUL ROTONDANO ASTIGARRAGA Graduação em Administração pelo Centro Universitário de Brasília (UniCEUB); E-mail para contato: raul.astigarraga@hotmail.com

RENATO LUIS CARPENEDO Graduação em Administração Pública pela Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO

RHAUL JARDEL DUARTE CAVALCANTE Graduando em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; Delcavalcante13@gmail.com

ROBSON SANCHES Possui 9 anos de experiência como Docente, membro do Colegiado da Estácio de Sá e Conteudista Estácio com Artigos Publicados no Rio de Janeiro, o Professor/Escritor/Pesquisador/Consultor Empresarial Robson Sanches CRA-SP 113.130 (Conselho Regional de Administração) Homologado pelo Conselho Federal de Administração e ANCINE Nº 21.351 (Agência Nacional de Cinema) Ator/Diretor e Produtor de Filmes. Tem Graduação em Administração de Marketing e Recursos Humanos pela Estácio de Sá, cursou MBA em Marketing na FGV - Fundação Getúlio Vargas, foi Sócio/Diretor no ramo de Eletroeletrônicos com 16 anos de experiência profissional em comércio atacadista e varejista.

SELMA REGINA DE ANDRADE Professor da Universidade Federal de Santa Catarina; Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina; Docente do Curso de Especialização em Gestão em Saúde, integrante do Programa Nacional de Administração Pública, da Universidade Aberta do Brasil (UAB); Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina; Doutorado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); E-mail para contato: selma.regina@ufsc.br

SIDNEIA MAIA DE OLIVEIRA REGO Professora da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Graduação em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Especialização em Gestão Pública Municipal pela UFRN; Especialização em Desenvolvimento Regional e Planejamento Territorial pela UERN; Mestrado em Gestão de Organizações Aprendentes pela UFPB.

TALITA PICCOLI Graduação em Enfermagem pela Fundação Universidade Regional de Blumenau; Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e

Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); E-mail para contato: talitapiccoli@gmail.com

TATIANE REGINA PETRILLO PIRES DE ARAÚJO Graduação em Administração; Professor do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB); Pós-Graduação em pela Universidade Católica de Brasília em Gestão de Pessoas; Mestrado em pela Universidade Católica de Brasília em Psicologia; Doutorado pela Universidade Católica de Brasília em Psicologia; Grupo de Pesquisa: Inovação no UniCEUB. E-mail para contato: tatiane.araujo@uniceub.br

TEREZA CRISTINA PINHEIRO DE LIMA Professora Efetiva da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduada em Psicologia pela Universidade Católica de Goiás; Mestrado em Educação pela Universidade Federal de Goiás; Doutorado em Educação pela Universidade Federal de Goiás; Coordenadora do Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios ([NUPEN](#)) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS.; E-mail para contato: tekinha.adm@gmail.com

THAÍS LOPES DE SOUSA ALVES: Mestranda em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Especialista em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário de João Pessoa (Unipê), Bacharela em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB).

THIAGO MARQUES Possui graduação em Odontologia pela Universidade Federal de Uberlândia (2005). Atualmente é Assistente em Administração na Universidade Federal de Uberlândia. Graduando em Direito na Universidade Federal de Uberlândia.