

# ADMINISTRAÇÃO NA CONTEMPORANEIDADE:

RELATOS DE PESQUISA

**Volume 1**

Organizadores:

Milena Nunes Alves de Sousa

Larissa de Araújo Batista Suárez

Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino

Denilson Costa de Carvalho

# ADMINISTRAÇÃO NA CONTEMPORANEIDADE:

RELATOS DE PESQUISA

**Volume 1**

Organizadores:

Milena Nunes Alves de Sousa

Larissa de Araújo Batista Suárez

Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino

Denilson Costa de Carvalho

Editora Omnis Scientia

**ADMINISTRAÇÃO NA CONTEMPORANEIDADE: RELATOS DE PESQUISA**

Volume 1

1ª Edição

TRIUNFO – PE

2021

## **Editor-Chefe**

Me. Daniel Luís Viana Cruz

## **Organizador (a)**

Milena Nunes Alves de Sousa

Larissa de Araújo Batista Suárez

Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino

Denilson Costa de Carvalho

## **Conselho Editorial**

Dra. Pauliana Valéria Machado Galvão

Dr. Wendel José Teles Pontes

Dr. Walter Santos Evangelista Júnior

Dr. Cássio Brancalone

Dr. Plínio Pereira Gomes Júnior

## **Editores de Área – Ciências Sociais Aplicadas**

Dra. Helga Midori Iwamoto

Dra. Milena Nunes Alves de Sousa

Dr. Thiago Barbosa Soares

## **Assistentes Editoriais**

Thialla Larangeira Amorim

Andrea Telino Gomes

## **Imagem de Capa**

Freepik

## **Edição de Arte**

Leandro José Dionísio

## **Revisão**

Os autores



**Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons – Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.**

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

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

A238 Administração na contemporaneidade [livro eletrônico] : relatos de pesquisa / Organizadores Milena Nunes Alves de Sousa... [et al.]. – Triunfo, PE: Omnis Scientia, 2021.  
233 p. : il.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-65-88958-31-5

DOI 10.47094/978-65-88958-31-5

1. Administração de empresas. 2. Planejamento estratégico.  
3. Empreendedorismo. I. Sousa, Milena Nunes Alves de. II. Suárez,  
Larissa de Araújo Batista. III. Claudino, Vera Lúcia Soares de  
Oliveira. IV. Carvalho, Denilson Costa de.

CDD 658.4

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

**Editora Omnis Scientia**

Triunfo – Pernambuco – Brasil

Telefone: +55 (87) 99656-3565

[editoraomnisscientia.com.br](http://editoraomnisscientia.com.br)

[contato@editoraomnisscientia.com.br](mailto:contato@editoraomnisscientia.com.br)



# DEDICATÓRIA

*Dedicamos a todos aqueles, que como nós, amam a administração!*

# AGRADECIMENTOS

*Agradecemos aos nossos alunos e a Faculdade São Francisco da Paraíba por todo apoio.*

## SINOPSE

Esta obra intitulada “*Administração na Contemporaneidade: Relatos de Pesquisa*”, retrata o esforço de gestores, professores e alunos em realizarem estudos atuais na área de gestão. Portanto, traz em seu cerne uma coletânea de 19 artigos que abarcam as mais distintas temáticas.

Entre as abordagens, têm-se enfoques nas áreas de 1) Marketing, com capítulo sobre marketing pessoal; 2) Finanças, contemplando a educação financeira; 3) Empreendedorismo, abarcando a mulher no mercado de trabalho; 4) Recursos humanos, enfocando a comunicação interpessoal nas organizações, liderança, recrutamento e seleção de pessoas; 5) Planejamento estratégico, como o capítulo sobre a implantação de ferramentas do planejamento estratégico em uma empresa do setor varejista; 6) Administração geral, com pesquisas sobre gestão em organizações do terceiro setor, criatividade e inovação, desafios organizacionais no mundo digital, bem com gestão escolar democrática e outros; e por fim, 7) Gestão da Produção, com estudos sobre planejamento da gestão da produção, sobre a curva ABC e classificação XYZ, por exemplo.

Esperamos que este compêndio seja uma valorosa fonte de consulta e de transmissão de saberes!

**Os organizadores**

## ORGANIZADORES

**Milena Nunes Alves de Sousa** – Turismóloga, Administradora e Enfermeira. Especialista em Gestão e Análise Ambiental, Saúde da Família, Saúde Coletiva, Enfermagem do Trabalho, Docência em Enfermagem, Docência e Pesquisa para a Área de Saúde, Formação em Coaching, Administração Estratégica, Administração e Auditoria em Serviços de Saúde, Metodologias Ativas e Enfermagem em Oncologia. MBA em Liderança Sustentável e Coaching Executivo. Mestrado em Ciências da Saúde. Doutorado e Pós-Doutorado em Promoção de Saúde. Pós-Doutorado em Sistemas Agroindustriais pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campus Pombal, Paraíba. Pró-Reitora de Pesquisa, Extensão e Pós-Graduação no Centro Universitário de Patos (UNIFIP). Docente no Curso de Medicina do UNIFIP, Patos, Paraíba. Docente na Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras-PB, Brasil. E-mail: [minualsa@gmail.com.br](mailto:minualsa@gmail.com.br)

Orcid: 0000-0001-8327-9147

**Larissa de Araújo Batista Suárez** – Administradora e Psicóloga. Doutoranda e Mestre em Psicologia Clínica pela Universidade Católica do Pernambuco (UNICAP). Especialista em Psicologia Organizacional, Psicopedagogia Institucional, Gestão de Marketing, Gestão de Pessoas, Tutoria em EaD e Docência do Ensino Superior e Terapia Familiar. Consultora empresarial, Coordenadora do Curso de Administração e Docente na Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras-PB e Docente na Faculdade São Francisco do Ceará (FASC), Iguatu, Ceará, Brasil. E-mail: [labsuarez@gmail.com](mailto:labsuarez@gmail.com).

Orcid: 0000-0002-6658-5019

**Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino** – Bióloga. Mestrado em Educação. Diretora Presidente da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba. Diretora Presidente da Faculdade São Francisco do Ceará (FASC), Iguatu, Ceará, Brasil. E-mail: [veraluciaclaudino@bol.com.br](mailto:veraluciaclaudino@bol.com.br)

Orcid: 0000-0001-5292-9725

**Denilson Costa de Carvalho** – Administrador. Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba. Professor no Curso de Graduação em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: [denilsoncarvalho.sdm@gmail.com](mailto:denilsoncarvalho.sdm@gmail.com).

Orcid: 0000-0003-3366-9889

## AUTORES

**Afrânio Souto Duque de Abrantes** - Mestre em Sistemas Agroindustriais pela Universidade Federal de Campina Grande. Professor da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Cajazeiras. Professor do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: afranioabrant@fsf.edu.br.

**Aleska Ketley Feitosa Ferreira** – Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: aleskaferreira@gmail.com.

**Ana Paula Pinheiro da Silva** - Especialista em Docência do Ensino Superior – IFCE, Doutoranda em Ciência e Engenharia de Materiais (UFSCAR), São Carlos, São Paulo, Brasil. E-mail: anapaulapinh@estudante.ufscar.br.

**André Luiz Dantas Bezerra** – Enfermeiro e Cirurgião Dentista. Mestre em Sistemas Agroindustriais. É estudante na Residência Multiprofissional em Atenção Primária à Saúde pelo Centro Universitário de Patos (UNIFIP). Atualmente é professor do curso de Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP) e do Instituto Superior de Educação de Cajazeiras (ISEC), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: dr.andreldb@gmail.com.

**Brenna Maria Moura Germano** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: brennamaria96@gmail.com.

**Bruno Stéfano de Medeiros Plácido** – Graduado em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail:bruno\_placido@yahoo.com.br.

**Cleilson Moraes da Silva** - Graduado em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: cleilson2380@gmail.com.

**Cynthia Monielly de Souza** – Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: moniellycynthia@gmail.com.

**Danilo de Sousa Cezario** - Mestrado em Educação pela Universidade Internacional Três Fronteiras. Doutorando em Ciências da Religião pela Universidade Católica de Pernambuco (UNICAP). Atualmente é professor do curso de Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP) e do Instituto Superior de Educação de Cajazeiras (ISEC), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: daniloscezar@hot.com.

**Denilson Costa de Carvalho** – Mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba. Professor no Curso de Graduação em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: denilsoncosta@fsf.edu.br.

**Edivânia Maria Leite da Silva** - Graduada em Administração pela Universidade Federal da Paraíba. Especialista em Administração pela Fundação Getúlio Vargas. Mestrado em Sistemas Agroindustriais pela Universidade Federal de Campina Grande. Coordenadora da Pós-Graduação da Faculdade de

Filosofia, Ciências e Letras da Paraíba (FAFIC). Professora na FAFIC e na Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E- Consultora e Instrutora do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE Paraíba e Pernambuco) nas áreas de Planejamento Empresarial, Empreendedorismo e Recursos Humanos. E-mail: edivanciasilva@fsf.edu.br.

**Francisca Alves da Silva** - Graduada em Letras. Professora Mestra do curso de Administração Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: neidinhaalves@fsf.edu.br.

**Jael Marla de Souza Albuquerque** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: jaelalbuquerque@gmail.com

**Jean Alencar de Oliveira** – Possui graduação em Administração pelo Centro Universitário de João Pessoa (2001) e mestrado pela Universidade Potiguar (2010). Atualmente é professor do curso de Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: jeanalencar@fsf.edu.br.

**Joandeson Lacerda de Oliveira** – Graduado em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: joandeson\_lacerdak3@hotmail.com.

**José Ciedston Tomaz de Sousa Andrade** - Graduado em Ciências, com habilitação em Matemática. Professor Mestre do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: ciedston@fsf.edu.br.

**Josineuda Vieira de Freitas** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: josineudafreitas@hotmail.com.

**Kelly Simonne Sarmiento de Oliveira** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: kelly\_simonne18@hotmail.com.

**Larissa de Araújo Batista Suárez** – Administradora e Psicóloga. Mestre e Doutoranda em Psicologia Clínica pela Universidade Católica do Pernambuco (UNICAP). Coordenadora do Curso de Administração e Docente na Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras-PB, Brasil. E-mail: labsuarez@gmail.com.

**Leiana Isis Soares de Oliveira** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: isyolliveira@gmail.com.

**Luma Ronnielli Dias Menezes** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: lumamenezes@gmail.com.

**Marcos Vinícius Lins Ferreira** - Possui graduação em Administração pela Universidade Federal da Paraíba. Pós-graduação em Metodologia do Ensino e em Estatística Aplicada Mestrando do curso de Ciências da Educação pela Universidade Tecnológica Intercontinental (UTIC). Professor do Curso de Graduação em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba,

Brasil. E-mail: marcoslins@fsf.edu.br.

**Maria Aparecida Cavalcanti de Oliveira** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: macavalcanti@gmail.com.

**Milena Nunes Alves de Sousa** – Turismóloga, Administradora e Enfermeira. Doutorado e Pós-Doutorado em Promoção de Saúde. Pós-Doutorado em Sistemas Agroindustriais. Docente no Curso de Medicina do Centro Universitário de Patos (UNIFIP) e Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP). E-mail: minualsa@gmail.com.br.

**Mirian de Sousa Lira Ferreira** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: miriankm123@gmail.com.

**Nethanya Kleysla Faustino Santos** - Graduada em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: nethanyakfaustino@gmail.com.

**Patrick Nobre da Silva** – Bacharel em Ciências Contábeis pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte. Auditor Interno da Prefeitura Municipal de Cajazeiras. Professor do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: patricknobre@fsf.edu.br.

**Pedro Ítalo Alexandre Coelho** - Graduado em Administração pela Faculdade São Francisco do Ceará (FASC), Iguatú, Ceará, Brasil. E-mail: pedaoalexandre@gmail.com.

**Rafael Andrade Lins de Almeida** – Mestrado em Administração pela Universidade Potiguar. Professor do Curso de Bacharelado em Administração da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: rafaellins@fsf.edu.br.

**Robério Vieira de Meneses** – Graduado em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba, Brasil. E-mail: roberiocz2290@gmail.com.

**Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino** – Bióloga. Mestrado em Educação. Diretora Presidente da Faculdade São Francisco da Paraíba (FASP), Cajazeiras, Paraíba. Diretora Presidente da Faculdade São Francisco do Ceará (FASC), Iguatu, Ceará, Brasil. E-mail: veraluciaclaudino@bol.com.br.

# SUMÁRIO

**CAPÍTULO 1.....19**

**COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL NAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO  
REALIZADO EM INDÚSTRIA DA PARAÍBA**

Kelly Simonne Sarmiento de Oliveira

André Luiz Dantas Bezerra

Milena Nunes Alves de Sousa

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/19-27

**CAPÍTULO 2.....28**

**EMPODERAMENTO FEMININO: O PROCESSO DE EXPANSÃO DA MULHER NO  
MERCADO DE TRABALHO NA ÁREA ADMINISTRATIVA**

Aleska Ketley Feitosa Ferreira

Marcos Vinícius Lins Ferreira

Milena Nunes Alves de Sousa

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/28-36

**CAPÍTULO 3.....37**

**EMPREENDEDORISMO NA PERSPECTIVA DE ESTUDANTES DO CURSO DE  
VESTUÁRIO DE CAJAZEIRAS-PB**

Robério Vieira de Meneses

Edivânia Maria Leite da Silva

Milena Nunes Alves de Sousa

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/37-44

**CAPÍTULO 4.....45**

**PROCESSO DE GESTÃO EM ORGANIZAÇÕES DO TERCEIRO SETOR: O CASO DA  
PROJETARE SOCIAL**

Maria Aparecida Cavalcanti de Oliveira

Larissa de Araújo Batista Suárez

Milena Nunes Alves de Sousa

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/45-56**

**CAPÍTULO 5.....57**

**CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO NAS EMPRESAS BRASILEIRAS**

Pedro Ítalo Alexandre Coelho

Ana Paula Pinheiro da Silva

Larissa de Araújo Batista Suárez

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/57-68**

**CAPÍTULO 6.....69**

**GESTÃO DE ESTOQUES: UTILIZAÇÃO DAS FERRAMENTAS CURVA ABC E CLASSIFICAÇÃO XYZ EM SUPERMERCADO**

Joanderson Lacerda de Oliveira

José Ciedston Tomaz de Sousa Andrade

Rafael Andrade Lins de Almeida

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/69-83**

**CAPÍTULO 7.....84**

**IMPLANTAÇÃO DE FERRAMENTAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM UMA EMPRESA DO SETOR VAREJISTA**

Mirian de Sousa Lira Ferreira

Patrick Nobre da Silva

Rafael Andrade Lins de Almeida

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/84-97**

**CAPÍTULO 8.....98**

**CUSTO DE ARMAZENAGEM: ESTUDO DE CASO NA LERIO'S DISTRIBUIDORA DE BEBIDAS DE SANTA CRUZ-PB**

Cleilson Morais da Silva

Afrânio Souto Duque de Abrantes

Rafael Andrade Lins de Almeida

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/98-110**

**CAPÍTULO 9.....111**

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO NO PÓS VENDA DOS CLIENTES DE LOJA VAREJISTA DA PARAÍBA**

Josineuda Vieira de Freitas

Larissa de Araújo Batista Suárez

Jean Alencar de Oliveira

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/111-116**

**CAPÍTULO 10.....117**

**PEQUENAS EMPRESAS E DESAFIOS NO MUNDO DIGITAL: ESTUDO EM ORGANIZAÇÕES DE PEQUENO PORTE CEARENSES**

Juscileudo Lucas Belo

Patrick Nobre da Silva

Denilson Costa de Carvalho

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/117-125**

**CAPÍTULO 11.....126**

**PLANEJAMENTO DA GESTÃO DA PRODUÇÃO EM UMA CERÂMICA**

Jael Marla de Souza Albuquerque

Danilo de Sousa Cezario

Denilson Costa de Carvalho

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/126-137

**CAPÍTULO 12.....138**

**FINANÇAS PESSOAIS: IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA DISCENTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Luma Ronnielly Dias Menezes

Afrânio Souto Duque de Abrantes

Denilson Costa de Carvalho

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/138-145

**CAPÍTULO 13.....146**

**RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E A RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS EMPRESAS**

Myllene Dantas da Silva

Denilson Costa de Carvalho

Larissa Araújo Batista Suárez

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/146-158

**CAPÍTULO 14.....159**

**EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMO ESTRATÉGIA DE MINIMIZAÇÃO DE IMPACTOS CAUSADOS PELO COVID-19**

Brenna Maria Moura Germano

Patrick Nobre da Silva

José Ciedston Tomaz de Sousa Andrade

DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/159-170

**CAPÍTULO 15.....171**

**LIDERANÇA COMO DIFERENCIAL ESTRATÉGICO NO BANCO DO BRASIL**

Bruno Stéfano de Medeiros Plácido

Larissa de Araújo Batista Suárez

Milena Nunes Alves de Sousa

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/171-180**

**CAPÍTULO 16.....181**

**RELEVÂNCIA DA CONSTRUÇÃO DO MARKETING PESSOAL: ESTUDO COM CONCLUINTEs DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

Leiana Isis Soares de Oliveira

Larissa de Araújo Batista Suárez

Milena Nunes Alves de Sousa

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/181-192**

**CAPÍTULO 17.....193**

**PERFIL DAS MULHERES EMPREENDEDORAS DE BARRO-CE E OS IMPACTOS DA COVID-19 NOS SEUS NEGÓCIOS**

Nethanya Kleysla Faustino Santos

Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino

Francisca Alves da Silva

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/193-204**

**CAPÍTULO 18.....205**

**AVALIAÇÃO DO USO DO HOME OFFICE NO AMBIENTE VIRTUAL DE ENSINO E APRENDIZAGEM DOS DOCENTES DO CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

Cynthia Monielly de Souza

Milena Nunes Alves de Sousa

Denilson Costa de Carvalho

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/205-214**

**CAPÍTULO 19.....215**

**DESAFIOS E BENEFÍCIOS DA GESTÃO ESCOLAR DEMOCRÁTICA: UM MODELO EM QUE AS VANTAGENS SOBRESSAEM AOS DESAFIOS**

Daniilo de Sousa Cezario

Milena Nunes Alves de Sousa

Vera Lúcia Soares de Oliveira Claudino

**DOI: 10.47094/978-65-88958-31-5/215-226**



# **CAPÍTULO 15**

## **LIDERANÇA COMO DIFERENCIAL ESTRATÉGICO NO BANCO DO BRASIL**

Bruno Stéfano de Medeiros Plácido  
Larissa de Araújo Batista Suárez  
Milena Nunes Alves de Sousa

## LIDERANÇA COMO DIFERENCIAL ESTRATÉGICO NO BANCO DO BRASIL

Bruno Stéfano de Medeiros Plácido

Larissa de Araújo Batista Suárez

Milena Nunes Alves de Sousa

### INTRODUÇÃO

Com a evolução histórica, a sociedade organizacional foi marcada por adversidades diversas, tais experiências permitiram o aperfeiçoamento das suas práticas e intervenções, gerando evoluções através dos conflitos pessoais e profissionais (ROBBINS E JUDGE, 2014).

O cenário mercadológico mundial já experienciou crises políticas e sociais, passando por pandemias, guerras e descobrimentos. Ao longo desse caminho, surgiram líderes e modelos de lideranças por eles instituídos. Cada líder, em seu tempo, modo e cenário; destacou-se e aperfeiçoou-se em uma base complexa de incertezas, atuando de maneira geral a conduzir pessoas, empresas e civilizações para um objetivo maior e desejado pelos qual o acompanhava (GIRARDI; SOUZA; GIRARDI, 2012).

De acordo com Maximiano (2007) liderança é a realização de metas por meio da direção de colaboradores. Sendo assim, a pessoa que possui traços de personalidade e habilidades técnicas para comandar com sucesso seus colaboradores e alcançar finalidades específicas para a instituição é nomeado como líder. Um líder possui a capacidade de transformação através de suas experiências positivas e negativas a fim de transformar experiências diárias em atitudes de sucesso.

Segundo Robbins e Judge (2014) a liderança pode ser definida como a capacidade de influenciar um grupo de pessoas em busca da realização de um determinado objetivo. Essa influência pode ser formal ou informal, tendo em vista que, o líder representa a pessoa no grupo que de forma formal ou informal possui a responsabilidade de dirigir e coordenar as atividades relacionadas a uma determinada tarefa, sendo sua maior atenção destinada à conquista de metas e objetivos do grupo.

As ações desenvolvidas pelos líderes refletem no ambiente interno da empresa, e por consequência, nos resultados. Através da liderança as empresas evoluem gradativamente no mercado competitivo, uma vez que, os serviços outrora mecanizados abriram espaços para contribuição intelectual e participativa. Sendo assim, elementos como dedicação e motivação ganham destaque e relevância na equação de sucesso empresarial, com reflexos diretos na liderança e nas estratégias de liderar os colaboradores (DIAS; BORGES, 2015).

Nesse cenário, grandes empresas brasileiras ao longo de suas evoluções buscam adaptar suas práticas a fim de permanecer firme no mercado competitivo. No seguimento bancário, o Banco do Brasil S.A, define como diferencial competitivo o foco no capital humano, propondo em sua cultura organizacional cuidar do que é mais valioso para a organização: as pessoas (BANCO DO BRASIL, 2020). Sendo assim, desenvolve estratégias focadas em: líder, liderados, acionistas/clientes e usuários. Propondo ações que harmonizem sua missão, visão, valores e propósitos de maneira a transmitir credibilidade aos colaboradores e clientes para o alcance de resultado (BERGAMINI, 2002).

De acordo com Meléndez (1996), a ideia de líder, no contexto organizacional, tem sofrido modificações a medida que se aperfeiçoa a liderança a partir do *feedback* dado pelos liderados, que em uma espécie de termômetro da empresa, com sensibilidade e comunicação, ele se molda ao ambiente em que está inserido e tomado de ações, ferramentas, compreensão e motivação conduz colaboradores e corporações ao objetivo pretendido.

Sendo assim, essa pesquisa possui como fator evidente de estudo a liderança como diferencial estratégico no Banco do Brasil S.A. Portanto, buscou-se reunir dados/informações com o propósito de responder ao seguinte problema de pesquisa: Quais os principais estilos de liderança presentes nas agências do Banco do Brasil? Almejando compreender quais habilidades e características definem um bom líder para esse segmento de empresa, a fim de compreender esse diferencial competitivo no alcance dos resultados.

## METODOLOGIA

A presente pesquisa tem como base a revisão integrativa, que se apresenta como uma abordagem metodológica derivada da revisão bibliográfica na qual permite análise de estudos publicados com base experimental ou não, através da combinação de dados teóricos ou empíricos (LAKATOS; MARCONI, 2003).

De acordo com Mendes, Silveira e Galvão (2008) a revisão integrativa é o método da que permite através de síntese de múltiplos estudos científicos publicados, obter através de resultados, conclusões gerais a respeito de uma área ou campo de estudo. Senso assim, o objetivo deve iniciar-se a partir dos questionamentos acerca de uma mesma temática, obedecendo assim, critérios de inclusão previamente estabelecidos. Trata-se da categorização de dados para a obtenção de informações, a fim de gerar conhecimento e sabedoria.

Segundo Souza, Silva e Carvalho (2010) através da revisão integrativa é possível compreender um fenômeno, analisar a combinação dos seus dados literários e empíricos, incorporando conceitos e práticas a fim de promover conhecimento e aplicabilidade no meio científico e profissional.

A pesquisa possui como principais bases de dados, o repositório digital LUME da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a biblioteca digital da produção intelectual discente da Universidade de Brasília (UNB), compostas principalmente por trabalhos de graduação e pós-gra-

duação que envolve a temática liderança em bancos. A coleta de dados foi realizada entre maio de 2007 a junho de 2012.

A concretização bibliográfica foi elaborada através da utilização de cinco descritores, são eles: Liderança, Estilos de Liderança, Motivação, Resultado e Banco do Brasil. A pesquisa possui como critério de inclusão: trabalhos de conclusão de curso publicados, em português, nos últimos 15 (quinze) anos, nos programas de graduação e pós-graduação, em administração, da UFRGS e da Biblioteca Digital da Produção Intelectual Discente da Universidade de Brasília (BDM), que abordassem a temática integrada, respondendo aos objetivos dessa pesquisa. Foram excluídos resumos, trabalhos incompleto, dissertações e teses.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram encontrados 11 trabalhos, correspondendo aos descritores inseridos na busca, conforme apresenta a seguir a tabela 1. Apresenta a concentração de toda nas bases de pesquisa LUME e BDM, uma vez que se mostrou suficiente para esta pesquisa, sendo extraído um total de 5 artigos (45%) dos artigos encontrados por estarem em acordo com os critérios de inclusão deste trabalho.

Tabela 1: Distribuição dos artigos, conforme descritores utilizados na base de dados

Base de Dados	Descritor Utilizado	Trabalhos Encontrados	Trabalhos Excluídos	Trabalhos Selecionados
LUME	Liderança, modelos de liderança, motivação, resultado e Banco do Brasil.	09	6	3
BDM – UNB.BR		02	00	2
Total		<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5 (100%)</b>

Fonte: Autor da pesquisa (2020).

Na tabela 2, foi possível delimitar as variáveis em destaque para reflexão a respeito dos desafios encontrados pelos Gerentes do Banco do Brasil nas práticas com seus colaboradores e identificar os estilos de liderança mais evidente, motivando e trazendo resultados positivos para o ambiente organizacional. De acordo com os trabalhos selecionados, torna-se evidente o aumento de pesquisas com a temática em análise entre os anos de 2007 e 2011, sendo esses dados responsáveis por 80% dos trabalhos publicados, é importante ressaltar que as pesquisas foram realizadas nos mais diversos estados brasileiros, o que sinaliza a importância do tema para o referido segmento.

Tabela 2: Documentos selecionados, segundo as variáveis utilizadas para avaliação

Título	Ano	Metodologia	Resultados	Conclusão
Análise do Estilo de liderança dos Gerentes de Agência do Banco do Brasil e sua Influência na Manutenção e Promoção da Motivação dos Resultados	2007	Descritiva. estudo de caso, bibliográfica e quantitativa.	Foram apresentados em forma de categorias da seguinte maneira: nível de escolaridade, incentivo na participação de tarifas, participação dos funcionários, Comunicação aberta entre líderes e liderados, bem-estar dos funcionários, com as principais características ser competente, líder, justo e democrático. Estilo predominante o Estilo Democrático.	Em meios a mudanças os gerentes precisam preservar os princípios de competência, justiça, democracia e participação, desenvolvendo continuamente competências e se mantendo aberto a mudanças, permitindo a participação de funcionários na tomada de decisão e mantendo alto grau de comunicação com seus liderados, para que assim tenham funcionários motivados e comprometidos com o trabalho e o resultado.
Estilos de Liderança e sua Efetividade nas Empresas: Um Estudo de Caso	2007	Estudo de Caso	Os resultados demonstraram que a relação entre superiores e subordinados das agências é motivadora, graças ao estilo de liderança democrata. Evidenciou a importância de adotar o estilo certo para o bom desempenho da equipe. E que os chefes devem estar preparados e atentos se quiserem almejar melhores resultados.	O estilo democrático é o mais aceito pelos funcionários das agências pesquisadas, com líderes atuando de maneira a motivar os funcionários, com gerentes atuando como verdadeiros líderes frente aos seus subordinados.
O Perfil de Liderança dos Gerentes Gerais das Agências do banco do Brasil do Estado do Amapá	2011	Quantitativa e descritiva	Os resultados evidenciaram que a maioria dos gerentes das agências consultam seus subordinados, toma decisões com apoio da equipe e demonstra boa comunicação com os subordinados.	O perfil predominante dos gerentes gerais é consultivo, com boa comunicação e interação com subordinados clima organizacional que favorece a obtenção de resultados.

Estilos de Liderança na Superintendência Regional do Banco do Brasil de Duque de Caxias RJ	2011	Qualitativa	A maioria dos entrevistados entende que a liderança influencia nos resultados obtidos pela agência no programa Sinergia BB, sendo decisivo para sua melhor classificação e que a maioria entende que o líder ideal é aquele incentiva a participação do grupo nas discussões.	Concluiu-se que a maioria dos líderes da pesquisa exerce uma liderança democrática e que o líder bem sucedido é aquele que exerce uma boa liderança, identifica outros líderes e os ajuda a ter sucesso. Deve continuar aprimorando-se e crescendo para sempre fazer a diferença.
Título	Ano	Metodologia	Resultados	Conclusão
Liderança: O Perfil de Liderança do Gestor do Banco do Brasil S.A. no Acre no Período de 2007 a 2010	2012	Explicativa e Quantitativa	Os resultados evidenciaram que a maioria dos funcionários entrevistados reconhecem as ações dos gerentes, demonstrando que eles possuem preocupação, respeito e valorização pelos funcionários, estimulando suas ações e ideias no cotidiano do trabalho.	Foi verificada a presença de perfis carismáticos, transformacional e eficaz, presentes no caráter e personalidade dos gestores da empresa, constatando ainda a necessidade de uma gestão humanizada, baseada na valorização e desenvolvimento de pessoas, por meio de atitudes e ações que privilegiem a comunicação e reconhecimento de si mesmo e do outro.

Fonte: Autor da pesquisa (2020).

Dentre os principais pontos identificados na presente pesquisa de revisão, foi possível identificar com principal aspecto em comum, que todos os estudos foram desenvolvidos na agência do Banco do Brasil com funcionários abordando teorias como: liderança, o papel do líder frente às equipes, a motivação por eles desenvolvida e os resultados provenientes deste fator. Sendo assim, foi possível e identificar habilidades e características mais eficazes para o desenvolvimento desses estímulos nos liderados, compreendendo assim o diferencial competitivo que tais habilidades podem possuir no alcance dos resultados desejados pela empresa.

Outro fator relevante nos resultados encontrados nos trabalhos em análise foi que as pesquisas apontam que a maioria dos líderes estão inseridos na instituição há mais de 10 anos, no entanto, não permanecem liderando suas equipes por mais de 2 anos, fator esse relevante, porém sem mais detalhes nas pesquisas em análise. Os estudos apontam que os liderados possuem idades diversas, tempo de trabalho relevante na instituição, grau de formação diferenciada, interesses diversos, peculiaridades e características que tornam o Banco do Brasil uma das empresas mais complexas e admiradas no Brasil.

Atualmente o Banco do Brasil S.A, instituição de economia mista possui mais de 200 anos de existência, tem em sua essência o espírito público, atuando como banco de mercado competitivo e rentável. Empresa reconhecida e respeitada pelas sua governança, confiabilidade e segurança, tem levado desenvolvimento e crescimento a todo o país de maneira inovadora, ética e tempstiva. Com mais de 90.000 colaboradores, essa grandiosidade reflete na complexidade que é administrar, gerir e coordenar pessoas para um bem comum, alinhando interesses, compromissos, objetivos e acima de tudo, resultado sustentável e eficiente para todos os colaboradores, acionistas/clientes e usuários, frente aos mais diversos desafios que a complexidade do mundo corportativo impõe as empresas do mundo atual (BANCO DO BRASIL, 2020).

Nesta perspectiva, a presente revisão integrativa aponta a importância do relacionamento entre líderes e liderados, gerentes e subordinados, em todas as esferas organizacionais, pautados por um ambiente saudável e responsável, capaz de desenvolver pessoas, reconhecendo atitudes e resultados, mantendo assim, os funcionários motivados e com a completude de reconhecidos pelos seus esforços e resultados, estabelecendo dessa forma uma relação profissional e duradoura.

Os trabalhos analisados apontam uma grande preocupação dos autores para o papel do líder frente aos liderados, enumerando ações e ferramentas utilizadas por estes nas atividades do dia-a-dia. De acordo com Stoner e Freeman (1995) a liderança é um tema importante para administradores devido o papel fundamental que os líderes representam na eficácia do grupo e da organização.

A pesquisa também apresenta um processo contínuo e mútuo, tornando a visão do liderado relevante quanto ao entendimento do que seria a liderança ideal, as habilidades desejadas e suas ações enquanto líder para favorecimento daquilo que os pesquisados entendiam como cenário ideal para prática da atividade bancária, através do cumprimento de obrigações e entrega de resultados, tudo em um ambiente harmônico e colaborativo.

De acordo com Silva (2009) uma gestão eficaz envolve a valorização e o desenvolvimento das pessoas no ambiente de trabalho por meio de ações e atitudes gerenciais que privilegiem o conhecimento de si mesmo e do outro, bem como a comunicação dialógica. Para tanto, é preciso quebrar paradigmas e incluir no processo de gestão a importância de se perceber, lidar e se relacionar com os colaboradores como seres de conhecimento e sensibilidade.

O primeiro fator nesse sentido trata-se da comunicação. Ferramenta que os estudos apontam como porta de entrada para o bom relacionamento e convivência em equipe. Ações como ser ouvido, participar, *empowerment* e capacitação foram palavras e sentimentos expostos nos trabalhos, buscando o alinhamento de um bom clima organizacional ao desempenho da equipe frente aos resultados.

Segundo Chiavenato (2005) para ser bem sucedido, o líder deve saber lidar com aspectos relativos à comunicação, relações interpessoais, trabalho em equipe e dinâmica de grupo. Sendo assim, a motivação das equipes é um fator que também merece destaque de acordo com os resultados das pesquisas. Todos os trabalhos foram unânimes em identificar a motivação como fonte diferencial para o alcance dos objetivos das agências pesquisadas. É importante ressaltar, que a habilidade de motivar

não estão presente em todos os líderes, uma vez que o grau de maturidade e comprometimento encontrado no compreender dos estudos, influencia direta ou indiretamente as atitudes dos líderes para com os liderados, tendo este último, absolvido positivo ou negativamente o chamamento, atribuição de tarefa ou desafio apresentado pelo líder aos seus comandados. Como apontam os estudos, os gerentes que ao longo da jornada equilibraram metas, desafios e responsabilidades frente à maturidade, experiência comprometimento de cada funcionário, individualmente, obtiveram melhores resultados e reconhecimento dos seus subordinados.

Constatou-se ainda, que o estilo ideal do líder frente às agências e seus liderados é o estilo democrático. Segundo Stoner e Freeman (1995), a escolha do estilo de liderança tende a ser influenciada por variáveis existentes no administrador, nos colaboradores internos e no clima organizacional.

Decisões tomadas coletivamente, transparência, comunicação na distribuição de metas, objetivos e autonomia são atitudes utilizadas de profissionais com o perfil democrata. Um estilo centrado no colaborador/liderado para o alcance dos resultados. Através de ações eficazes a equipe sente-se motivada e com sentimento de pertencimento, participando de forma direta nos resultados da organização.

## CONCLUSÃO

Na busca pela compreensão e estabelecimento de uma coerente e relevante contribuição da liderança e suas facetas para o desenvolvimento e aprimoramento de líderes juntos aos seus colaboradores no ambiente corporativo estudado, agências do Banco do Brasil, levando em consideração a diversidade que o mundo dos negócios se apresenta, a complexidade das equipes administradas e os constantes desafios enfrentados por estes, a análise dos dados coletados na presente pesquisa cumpriu seu objetivo, na medida em que forneceu informações que contemplam as habilidades e características que os líderes das agências bancárias estudadas apresentam para a obtenção dos resultados desejados pela empresa.

Por meio deste estudo, permitiu-se ainda concluir que o papel estratégico, suas competências e atitudes em prol da organização são as medidas mais consistentes e coerentes a serem tomadas, sendo a comunicação e a motivação um fator indispensável para empresa, estando entre as variáveis mais mencionadas pelos trabalhos em análise, sendo assim, é primordial e indispensável para que líderes e liderados caminharem juntos por um único propósito.

Diante do exposto, é importante ressaltar que tais atitudes podem promover resultados positivos entre colaboradores e clientes, resultando na satisfação, harmonia e participação.

A pesquisa aponta que o líder contemporâneo, deve desenvolver a capacidade de se adaptar as novas realidades, cenários e dificuldades, não só com resultados, mas também nos relacionamentos com seus liderados, mantendo a comunicação sempre aberta, a escuta atenta, compartilhando ideias, sugestões e tudo o que a equipe sinalizar como relevante para obtenção dos resultados almejados pela

empresa.

## REFERÊNCIAS

ACIOLY, A. P. L. **Análise do estilo de liderança de gerentes de Agências do Banco do Brasil e sua influência na manutenção e promoção da motivação dos funcionários.** Trabalho de Conclusão de Curso – Especialização. Programa de Pós-graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRS, Florianópolis, 2007.

BANCO DO BRASIL S.A. **Cultura do Banco do Brasil.** Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/>. Acesso em: 28 maio 2020.

BERGAMINI, C. W. A importância da credibilidade na liderança eficaz. **Revista de Economia e Administração**, v.1, n.2, p. 33-50, abr./jun. 2002.

CAMARGO, C. R. **O perfil dos gerentes gerais das Agências do Banco do Brasil no Estado do Amapá.** Trabalho de Conclusão de Curso – Bacharelado. Departamento de Administração Universidade de Brasília (UNB), Macapá, 2011.

CARIOCA, M. C. **Liderança: o perfil da liderança do gestor do Banco do Brasil S.A no Acre no período de 2007 a 2010.** Trabalho de Conclusão de Curso - Especialização. Departamento de Administração Universidade de Brasília (UNB), Rio Branco, 2012.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas.** Rio de Janeiro. Elsevier, 2005.

DIAS, M. A., BORGES, R. S. Estilos de liderança e desempenho de equipes no setor público. **Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 80, n. 1, p. 200-221, jan. /abr. 2015.

GIRARDI, D., SOUZA, I. M., GIRARDI, J. F. O processo de liderança e a gestão do conhecimento Organizacional: as práticas das maiores Indústrias catarinenses. **Revista de Ciência da Administração**, v. 14, n. 32, p. 65-76, abr. 2012.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana a revolução digital.** 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MELÉNDEZ, S. E. Uma visão “de fora” da liderança. In: PETER DRUKER FOUNDATION. (Org.). **O líder do futuro: visões, estratégias e práticas para uma nova era.** 5. ed. São Paulo: Futura, 1996.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008.

MORCH, I. L. **Estilos de Liderança na Superintendencia Regional do Banco do Brasil de Duque de Caxias, RJ**. Trabalho de Conclusão de Curso – Especialização. Programa de Pós-graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Duque de Caxias, 2011.

ROBBINS, S.; JUDGE, T. **Fundamentos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

SILVA, P. S. C. **Desafios e Potencialidades do Desenvolvimento Humano na Gestão das Organizações Públicas: um olhar sobre a comunicação e o autoconhecimento**. Fundação Visconde de Cairu-FVC/BA. ABRAPCORP, 2009.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt\\_1679-4508-eins-8-1-0102](http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102). Acesso em: 01 jun. 2020

STONER, J. A. F., FREEMAN, R. E. **Administração**. 5 ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 1995.

WENDLING, M. **Estilos de Liderança e sua efetividade nas empresas: um estudo de caso**. Trabalho de Conclusão de Curso – Especialização. Programa de Pós-graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

# Índice Remissivo

## A

ação planejada 46  
acesso ao crédito 139, 140  
administração de empresas 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35  
administração escolar 216  
ambiente organizacional 20, 21, 174  
ambientes educacionais 38  
armazenagem dos produtos 99  
ascensão social 29  
aspecto logístico 112  
atividade comercial 127  
atividade econômica 38, 63, 198  
atividades de consumo 139  
atividades empreendedoras 38, 195

## B

base gerencial sólida 46

## C

campanhas publicitárias 118  
capacidade de articulação 47  
capacidades técnicas específicas 47  
capacitação 35, 38, 58, 59, 66, 154, 191  
capitalismo no Brasil 46  
capital parado 99, 100  
cenário mercadológico 172  
cliente 88, 90, 93, 99, 107, 108, 112, 113, 114, 115, 116, 118, 119, 120, 121, 133, 134  
clientes e a empresa 112  
comunicação 8, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 41, 42, 52, 53, 54, 55, 56, 59, 67, 86, 95, 118, 119, 120, 173, 175, 176, 207, 211  
comunicação de massa 21  
comunicação empresarial 20, 26  
comunicação interpessoal 8, 21  
comunidade escolar 216, 218, 219, 221, 223, 224, 225  
concorrência 60, 85, 92, 133, 189  
conectividade 118, 119  
conflitos étnicos 46  
conflitos internos 20, 21, 22, 23, 32  
conquista do voto 29  
conquista por cidadania 29  
consumidor 71, 81, 115, 118, 119, 149  
consumo descontrolado 139  
controle de estoque 70, 99

controle de produtos 99  
controle financeiro 139, 140, 143, 144  
corrupção 46  
credibilidade 32, 33, 148, 173  
crescimento da população 139  
crescimento das mídias 112  
crescimento de mercado 58  
criatividade 8, 41, 58, 59, 60, 61, 63, 64, 66, 67, 109, 191  
crime organizado 46  
crise sanitária do Covid19 194  
crises inflacionárias 139  
custo de armazenagem 99, 100, 104, 105, 106, 107, 108, 109

## D

deficiência no gerenciamento 46  
delivery 66, 195  
demanda 59, 70, 71, 74, 100, 114, 132, 136, 139, 194  
desafios financeiros 139  
desenvolver estratégias 47  
desenvolvimento econômico brasileiro 59  
desenvolvimento tecnológico 112, 120  
desigualdades sociais 33, 46, 63, 149  
desregulamentação de políticas sociais 46  
direito igualitário 29  
direitos femininos 29  
direitos humanos 46, 149  
distribuidora de bebidas 99, 100, 109, 110

## E

educação financeira 8, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 160, 161, 162, 165, 166, 168, 170  
empoderamento feminino 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35  
empreendedor 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 58, 64, 65, 66, 88, 124, 194, 196, 198, 203  
empreendedores brasileiros 38  
empreendedores individuais 38, 43  
empreendedorismo no Brasil 31, 194  
empregados com deficiências 147  
empresa-alvo 128  
empresas 29, 30, 32, 33, 38, 42, 43, 44, 59, 60, 61, 63, 65, 66, 67, 68, 70, 71, 85, 88, 89, 96, 97, 99, 107, 115, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 128, 147, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 164, 172, 173, 194, 195, 200, 203, 206  
empresa varejista 85, 87, 96  
endividamento 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 167, 168  
endividamento da população 139  
ensino de qualidade 207  
escolha do produto 112  
esferas educacionais 207, 216

essência da administração 47  
estagnação econômica 139  
estilos de liderança 173  
estoques competente 70  
estratégia empresarial 59  
estratégia organizacional 27, 56, 85  
estratégias de liderar 172  
exclusão 147, 148, 217  
expansão da mulher no mercado 29, 30, 32, 34, 35  
expansão tecnológica 58

## F

facilidade de crédito 139, 144, 164  
feminino na sociedade contemporânea 29  
ferramentas gerenciais 47  
fidelização dos clientes 118  
flexibilidade de horários 206  
formação pessoal e profissional 35  
forma remota 206, 209  
funcionamento de estoque 100  
funções básicas do administrador 47

## G

geração de empregos 39  
gerenciamento de matérias-primas 127  
gerenciamento de recursos 139  
gerenciamento do serviço logístico 112  
gestão ao democrático/participativo 216  
gestão da produção 8, 127, 130, 133, 136  
gestão de estoque 70, 99, 100, 104, 106, 107, 109  
gestão de estoques 70, 71, 72, 83  
gestão democrática 216, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226  
gestão do Terceiro Setor 47  
gestão escolar 8, 216, 218, 219, 223, 225, 226  
gestor 42, 46, 48, 51, 88, 93, 127, 128, 133, 134, 135, 136, 218, 219, 221, 222, 224, 225, 226  
gestores de produção 128  
grupos competidores 61

## H

Home Office 206, 207, 209, 210, 211, 213, 214

## I

igualdade 29, 34, 149, 150, 151  
imagem institucional 47, 149  
Indústria 21  
inflação 58, 139

inovação 8, 31, 43, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 90, 112, 151, 214  
inovação organizacional 59, 60  
instituições educacionais 216  
instituições governamentais 38

## L

líder 46, 63, 172, 173, 175, 176  
liderança 8, 27, 31, 33, 38, 51, 54, 63, 154, 155, 172, 173, 174, 175, 176, 194, 195, 197, 219, 221, 222, 223  
líder de equipe 46  
limitações 68, 91, 116, 144, 147, 153  
luta das mulheres 29  
lutas feministas 29

## M

marketing de relacionamento 119, 192  
marketing digital 118, 119, 122, 123, 124, 125  
marketing pessoal 8, 189, 190, 191, 192  
mercado saturado 85  
metas corporativas 20  
mídias sociais 26, 42, 119, 120, 124  
modalidade de Educação a Distância (EAD) 207  
modelos de lideranças 172  
modernização do mercado financeiro 140  
modo de trabalho 206  
movimento feminista 29  
mudanças no regime de trabalho 195

## N

negócios 31, 38, 41, 42, 49, 50, 53, 63, 65, 67, 71, 119, 120, 124, 149, 194, 195, 196, 197, 198, 201, 202, 203  
nicho de mercado 118, 194, 197  
níveis de desemprego 139  
nível de estoque adequado 70

## O

oferta de produtos 119  
oferta do crédito 139  
oportunidades no mercado de trabalho 147  
organizações 8, 21, 27, 34, 35, 38, 42, 46, 47, 49, 51, 53, 56, 61, 71, 90, 93, 99, 103, 121, 147, 148, 151, 152, 156, 191, 214  
organizações não governamentais (ONG's) 46

## P

pandemia 42, 48, 65, 160, 161, 162, 164, 165, 166, 167, 168, 170, 194, 195, 202, 203, 206, 207, 209, 210, 213  
panorama conceitual 30  
papéis gerenciais 47  
pequenas empresas 85, 86, 118, 124

peças de baixa renda 139  
peças portadoras de deficiência 147, 152  
planejamento 8, 42, 47, 49, 51, 53, 54, 56, 65, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 93, 94, 96, 97, 115, 116, 127, 128, 130, 133, 135, 136, 139, 140, 143, 144, 151, 154, 155, 156, 157, 160, 162, 166, 190, 213, 218, 219, 222  
planejamento da gestão 8, 127, 136  
planejamento de produção 128  
planejamento estratégico 8, 51, 85, 86, 87, 88, 89, 93, 94, 96, 157  
poder de compra 139, 167  
prática de trabalho 207  
prática empreendedora 38, 39  
preconceito 30, 32, 35, 147, 152, 153  
preconceitos 29, 31, 32  
privatização de serviços essenciais 46  
processo administrativo 47, 48, 54  
processo de educação 216  
processo de gestão 47, 49, 70  
produtividade 26, 27, 59, 60, 97, 127, 152, 191, 206, 209, 213  
Produto Interno Bruto (PIB) 139  
produtos em estoque 99, 103  
profissional especializado 118, 211  
Projetare Social 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54  
provedores de mercadorias 194  
público-alvo 49, 118

## Q

qualidade de serviços 47  
qualidade de vida da sociedade 46  
qualidade dos serviços 112, 207  
quantidade de itens/produtos 99  
questão social 147

## R

realidade contemporânea 59, 61  
recrutamento de pessoas 147, 148, 149, 150, 151, 154, 155, 156, 157  
recrutamento de pessoas com deficiência 147, 149, 150, 151, 154, 155, 156, 157  
recursos computacionais 207  
recursos criativos 59  
recursos duráveis ou não duráveis 70  
Recursos Humanos (RH) 147  
recursos tecnológicos 206, 211  
redes sociais 112, 118, 121, 122, 123, 124, 162  
relações de gênero 29, 36  
relações humanas 20, 218  
rendimentos pessoais 139  
resistência feminina 29  
revolução 4.0 58

revolução tecnológica 58

## S

satisfação do cliente 112

satisfação do cliente após as vendas 112

satisfação no pós-venda 112

SEBRAE 11, 38, 44, 65, 68, 89, 97, 119, 124, 149, 158, 195, 203

segmentos da economia 58

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas 38, 65, 119, 158, 195

serviço de cunho social 59

serviços bancários 139

setor alimentício 85, 96

setor industrial 127

stakeholders 47

sucesso empresarial 172

sujeito criativo 38

supermercado 70, 76, 77, 78, 81, 82

suporte técnico-gerencial 58

sustentabilidade 47

## T

tele trabalho 206, 209

tendências de mercado 60

terceiro setor 8, 46, 55

trabalho criativo 60

transparência 20, 47, 54

## V

vantagens competitivas 127

vendas online 195, 200

viabilidade 59, 144

visão estratégica 38

vivência diária 20

[editoraomnisscientia@gmail.com](mailto:editoraomnisscientia@gmail.com)   
<https://editoraomnisscientia.com.br/>   
[@editora\\_omnis\\_scientia](https://www.instagram.com/editora_omnis_scientia)   
<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9>   
[+55 \(87\) 9656-3565](tel:+55(87)9656-3565) 

[editoraomnisscientia@gmail.com](mailto:editoraomnisscientia@gmail.com)   
<https://editoraomnisscientia.com.br/>   
[@editora\\_omnis\\_scientia](https://www.instagram.com/editora_omnis_scientia)   
<https://www.facebook.com/omnis.scientia.9>   
+55 (87) 9656-3565 