

# 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: edivanasilva@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 18**

### **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

### 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

#### INTRODUÇÃO

O modo de trabalho, em distintas áreas, cada vez mais tem sido modificado em virtude das necessidades organizacionais e também pelas facilidades e comodidades proporcionadas pela tecnologia. O modelo tradicional, no qual o funcionário deve se deslocar para o trabalho, despendendo horas no trânsito das grandes cidades, para ficar de 6 a 8 horas diárias num mesmo local está sendo adaptado para outro formato de atuação, que é o tele trabalho, devido às circunstâncias da pandemia do covid-19, o tele trabalho ou *Home Office* que ganha força por causa dos eventos recentes.

O tele trabalho ou *Home Office* é uma realidade na qual o funcionário não cumpre toda a sua carga horária de trabalho na empresa empregadora, atuando um ou mais dias da semana em outros locais (casa, cafeterias, espaços coletivos de trabalho, entre outros) de forma remota, utilizando como suporte recursos tecnológicos como computadores, telefones e internet (GUIZELINE, 2014). Esta forma de trabalho proporciona ao funcionário uma maior flexibilidade para desempenhar suas atividades de forma que não se limite apenas ao ambiente físico onde está acostumado a desempenhar suas atividades.

Este tipo de atuação fornece ao funcionário a vantagem de ser mais autônomo, comodidade de poder trabalhar onde quiser e no horário que melhor lhe convém, redução do estresse e poder participar das atividades familiares devido à flexibilidade de horários. Para as empresas o modelo também é benéfico, pois traz economia e consegue extrair uma maior produtividade dos funcionários. Mas há algumas desvantagens no que se refere à perda de interação entre os colegas de trabalho e em alguns casos há dificuldade de desempenhar as tarefas em casa devido ao envolvimento com o ambiente familiar (ALMEIDA; BRASIL; NOGUEIRA, 2017). Pode-se dizer que possui pontos positivos e negativos, mas que de uma forma geral, pode ser entendido como uma alternativa para momentos de necessidade, quando os funcionários realmente não puderem comparecer presencialmente à empresa. Para conseguir colocar em prática esta alternativa, é importante entender e ter o domínio de informática e internet, e seus aplicativos e programas que permitem que estas atividades sejam realizadas.

O advento de recursos computacionais e tecnológicos trouxe inúmeros novos desafios e, por conseguinte, amplas demandas em todas as esferas educacionais, culminando com o surgimento de novas teorias, metodologias e modalidades de aprendizagem. As tendências recentes discorrem, portanto, em favor da necessidade da ocorrência de constantes metamorfoses para o acompanhamento das novas demandas dos atuais Ambientes Complexos de Aprendizagem (ACAs) (MARTINS; TIZIOTTO; CAZARINI, 2016).

Reconhece-se, como afirmam inúmeros pensadores da área, que as inovações nos contextos de aprendizagem são tendencialmente mais sustentáveis no longo prazo, quando ocorrem em suas formas mais incrementais em constante ascendência (TIDD; BESSANT; PAVIT, 2008), e, simultaneamente, verifica-se uma escassez de pesquisas voltadas para a observância das tendências atuais de aprendizagem em ACAs, especialmente, os constituídos em cursos superiores. Dessa forma, este trabalho tem o objetivo de reconhecer algumas maneiras atuais de apropriação dos AVAs em ACAs.

No âmbito da educação, principalmente na educação à distância, o *Home Office* é uma realidade para muitas instituições no Brasil e os desafios dos gestores em relação a estas equipessão uma constante na prática de trabalho, pois é necessário fazer com que os professores e tutores se mantenham motivados a atenderem com excelência o grande número de alunos que a modalidade abriga (OLIVEIRA; DA SILVA; ECHEVESTE, 2019).

Muitas faculdades já possuem graduações e pós-graduações na modalidade de Educação a Distância (EAD), que proporciona aos alunos que não podem comparecer de forma presencial, um ensino de qualidade, com toda a atenção e assistência que outras modalidades dispõem.

De acordo com Nunes (1994), a EAD constitui um recurso de incalculável importância para atender grandes contingentes de alunos, de forma mais efetiva que outras modalidades e sem riscos de reduzir a qualidade dos serviços oferecidos em decorrência da ampliação da clientela atendida. Isso é possibilitado pelas novas tecnologias nas áreas de informação e comunicação que estão abrindo novas possibilidades para os processos de ensino-aprendizagem à distância.

Novas abordagens têm surgido em decorrência da utilização crescente de multimídias e ferramentas de interação a distância no processo de produção de cursos, pois com o avanço das mídias digitais e da expansão da Internet, torna-se possível o acesso a um grande número de informações, permitindo a interação e a colaboração entre pessoas distantes geograficamente ou inseridas em contextos diferenciados (ALVES, 2011).

Com a Pandemia do Coronavírus em todo o mundo, alunos e professores se viram obrigados a se adaptar a uma realidade jamais imaginada, que os submeteu a planejar, ministrar e assistir aulas de forma virtual, buscando sempre um melhor resultado para ambos, e com a finalidade de cumprir as obrigações letivas.

A partir das mudanças ocorridas devido a pandemia, com ênfase na adaptação do ensino presencial para a EAD surgiu o objetivo desta de avaliar a atuação dos professores no uso do *Home Office* nas atividades acadêmicas e a influência destas na vida pessoal e profissional dos mesmos.

## MATERIAIS E MÉTODOS

Para a realização do artigo procedeu-se a pesquisa com fins descritivo e exploratório. Segundo Prodanov e Freitas (2013) o método descritivo ou expositivo é usado quando for necessário reunir e relacionar material obtido de várias fontes, expondo o assunto de maneira explicativa e compreensiva a partir do que já foi dito sobre ele. Nesse caso, o autor deve demonstrar sua habilidade de coletar e organizar as informações. O autor supracitado apresenta ainda que o método exploratório é quando a pesquisa se encontra na fase preliminar, tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar afixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso.

Contudo, mesmo que a pesquisa seja de cunho descritivo, é necessário que o pesquisador ultrapasse a mera descrição, buscando acrescentar algo ao questionamento existente sobre o assunto (PRODANOV; FREITAS, 2013). Preliminarmente, fez-se um levantamento bibliográfico para possibilitar as bases de conhecimento para a concepção da pesquisa. Considera-se pesquisa bibliográfica

[...] quando elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de: livros, revistas, publicações em periódicos e artigos científicos, jornais, boletins, monografias, dissertações, teses, material cartográfico, internet, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o assunto da pesquisa (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 64).

O ambiente de pesquisa objeto de estudo foi uma instituição de ensino superior, da cidade de Cajazeiras – PB. A população da pesquisa foi composta pelos 20 docentes do Curso de Bacharelado em Administração da instituição anteriormente citada. Pela população ser baixa, a amostra foi espontânea, deixando os respondentes à vontade para aceitarem participar ou não da pesquisa. Esta obteve um retorno de 16 respondentes.

Para a coleta de dados foi aplicado um questionário estruturado durante o mês de maio de 2020, que continha informações referentes aos dados de identificação, os aspectos sócio-demográficos, bem como observações realizadas pelo pesquisador sobre a temática pesquisada. O procedimento de execução da pesquisa foi a pesquisa de campo. A qual segundo Prodanov e Freitas (2013), é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual procuramos uma resposta, ou de uma hipótese, que queiramos comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. Consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes, para analisá-los.

A coleta de dados foi feita a partir de um questionário estruturado utilizando a ferramenta do *Google* formulários. O tratamento dos dados se deu a partir do *software Microsoft Office Excel*<sup>®</sup> para a montagem das tabelas utilizadas. A discussão foi realizada com base no levantamento de dados, como forma de subsídio para discutir os resultados deste estudo. A apresentação dos mesmos, portanto, se encontrará no formato de gráficos e tabelas.

## RESULTADOS

Em um total de 16 participantes, pode-se observar que 12 foram do sexo masculino e 4 do sexo feminino. Sobre a faixa etária, 11 deles estavam entre os 27 e 37 anos, e 5 entre 46 e 52 anos. Maioria dos respondentes leciona em outra instituição, atuam de 5 a 14 anos como docentes, e trabalham de 4 a 14 horas/dia. Em geral, todos afirmaram que a possibilidade de trabalhar em *home office*, possui mais pontos positivos do que negativos, possibilitando a manutenção do período letivo, principalmente diante do cenário atual em que o mundo está vivendo, com a Pandemia do Coronavírus. É importante para estes profissionais poder continuara desempenhar suas atividades, mesmo que de forma remota, com ferramentas diferentes das usadas tradicionalmente, mas acima de tudo possibilitando para seus alunos o aprendizado, a troca, a continuidade do que se iniciou de forma presencial.

Os docentes foram questionados inicialmente sobre a adaptação ao trabalho EAD. Os resultados mostram os aspectos profissionais dos respondentes, buscando entender como os mesmos se sentem diante da necessidade de trabalharem em *Home Office* (Tabela 1).

Tabela 1 – Aspectos Profissionais

Questões	Sim	Não
Leciona em mais de uma instituição?	75	25
Tem utilizado as atividades <i>Home Office</i> durante a pandemia?	100	0
Já tinha ouvido falar do conceito de <i>Home Office</i> ou tele trabalho antes da pandemia?	93,75	6,25
Já havia experimentado essa modalidade de trabalho anteriormente?	43,75	56,25
Tem sido fácil se adaptar a este modelo de trabalho?	93,75	6,25
Está satisfeito e realizar seu trabalho nessa modalidade?	68,75	31,25
Sua produtividade aumentou após adotar o <i>Home Office</i> ?	37,5	62,5
A jornada de trabalho aumentou após adotar o <i>Home Office</i> ?	81,25	18,75
Adotaria esse modelo permanentemente?	50	50
O desempenho dos alunos tem sido satisfatório nesse período?	56,25	43,75

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Pode-se identificar assim, que todos os docentes utilizam as atividades de *home office*, principalmente durante o período de pandemia. Apesar de sentirem facilidade em se adaptar ao *home office*, a maioria afirmou não estar satisfeita com a produtividade do trabalho. Os docentes disseram também sentirem-se cansados devido à preparação para realizar as atividades em ambiente virtual, a jornada de trabalho acabou aumentando.

Metade dos respondentes disse que adotaria o modelo EAD permanentemente para as suas atividades. Porém a outra metade ainda prefere o método tradicional (presencial) talvez por não se adaptarem à nova modalidade. Sobre o desempenho dos alunos durante as atividades remotas, a maioria dos docentes afirmou estar sendo satisfatório, apesar da dificuldade de alguns em participar assiduamente devido a alguma limitação.

Foram questionados ainda quanto a preparação do ambiente de casa para o *home office*. A tabela 2 apresenta os aspectos pessoais dos docentes pesquisados, e os reflexos que o trabalho em *Home Office* tem causado em suas vidas. Suas dificuldades pessoais em adaptar-se a essa nova modalidade de trabalho e as vantagens em poder continuar desempenhando seu trabalho.

Tabela 2 – Aspectos Pessoais

Questões	Sim	Não
Você organizou algum espaço de casa para fazer o home office?	87,5	12,5
Você já possuía esse ambiente preparado antes da pandemia?	56,25	43,75
O ambiente selecionado facilita o trabalho em casa?	100	0
O ambiente de trabalho é confortável?	87,5	12,5
Com base nas horas que o utiliza, tem sentido dores e estresse?	68,75	31,25
Pretende manter esse ambiente para trabalhos futuros após a pandemia?	100	0
Há interrupções frequentes que atrapalham o home office?	50	50
Já conhecia as ferramentas EAD utilizadas?	43,75	56,25
Foi fácil se adaptar ao uso das tecnologias para o trabalho?	93,75	6,25

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

A partir dos dados fornecidos sobre espaço para desempenhar atividades *home office*, a grande maioria dos docentes afirmou possuir um ambiente específico para atuar nas referidas atividades, como também este ambiente facilita o trabalho dos mesmos.

É de extrema importância ter um ambiente reservado para desempenhar estas atividades em casa, pois o mesmo facilita o contato com os alunos e proporciona ao mesmo sentir-se confortável para ministrar suas aulas e desenvolver seus projetos.

Apesar do *Home Office* mais de 60% dos mesmos tem sentido dores e estresse, o que é considerado normal visto que estamos em momento de pandemia. Sempre acontecem interrupções durante o *Home Office*, estas podem acontecer por algum barulho externo, queda na conexão com a Internet, interferência de alguma pessoa da família, mas estas devem ser contornadas para que as atividades possam ser realizadas da melhor forma.

Por fim, os docentes foram questionados a uma apreciação crítica dos pontos positivos e negativos da mudança no trabalho e seu contexto EAD. O Quadro 1 relaciona os pontos positivos e negativos, fazendo um paralelo com a opinião dos pesquisados.

Quadro 1 – Pontos Positivos e Negativos

Pontos positivos do <i>Home Office</i>	Dificuldades enfrentadas
Tenho mais tempo para preparar as aulas .	Participação dos alunos
Está em casa, junto da família! Flexibilidade no estudo e pesquisa do material.	Interrompimento constante, a internet em alguns lugares não são ideais.
Ganho de tempo, devido não precisar se deslocar para as faculdades.	Incluir os alunos com dificuldade de acesso à internet e ou dificuldade de hardware.
Agilidade.	Receber mensagens e solicitação em horários inoportuno.
Redução de custos, ganho de tempo, pois não há necessidade de deslocamento.	Conexão com a internet, falta de controle quanto à participação do aluno em aula.
Conforto de casa, tem café, ficar mais a vontade, fazer pequenas pausas	Querer procrastinar por estar em uma situação mais tranquila e atrasar algumas atividades.
Ganho de tempo, devido não precisar se deslocar para as faculdades.	Incluir os alunos com dificuldade de acesso à internet e ou dificuldade de hardware.
Agilidade nas questões do trabalho e Produtividade para o professor.	O desinteresse por parte de uma pequena parcela de alunos.
Melhor interação com as tecnologias da comunicação social.	A necessidade constante de chamar sempre pela atenção dos alunos a interagirem.
Possibilidade de manutenção do período letivo e aprendido na utilização de tecnologias voltadas para o ensino.	Problemas relacionados à internet, como a queda da conexão, lentidão e travamento nas transmissões.
Não é necessário deslocamento, possibilidade de utilizar ferramentas tecnológicas, ambiente controlado, ambientação com novas tecnologias.	Falta de motivação, falta de contato humano, limitação do ambiente.
Aumento do <i>know how</i> .	O cansaço.
Maior tempo com a família e uso de novas ferramentas.	Excesso de tarefas.
A prática de trabalhar de casa	Trabalhar em casa com filhos pequenos
Adaptação ao mundo digital, uma necessidade, pois é a realidade do futuro.	Separar a vida pessoal da profissional.
Mais fácil administrar a agenda.	-
Usar mais tecnologia; testar ferramentas que tinha interesse em conhecer; repensar o ambiente de trabalho de casa.	Manter a atenção dos alunos; mudança de rotina.

Fonte: Dados da Pesquisa, 2020.

Entende-se que, apenas disponibilizar conteúdo em formato tradicional utilizando novas tecnologias não significa educar. Para o uso eficiente da tecnologia, o foco deve estar no estudante e na maneira como ele interage com conteúdo. Este novo foco é que deve direcionar o uso do computador na educação. Faz-se necessário também à acessória aos professores que utilizam ou desejam utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em suas disciplinas, essa assessoria pode ser dada por um profissional especializado, que teria como função orientar da melhor forma possível o docente quanto à adequação de utilização dos recursos tecnológicos na disciplina ministrada.

Desta forma, pode-se inferir sobre a importância dos recursos tecnológicos para uma nova forma de educar, que, cada vez mais, vêm se desenvolvendo e modernizando. As instituições de ensino

devem se preocupar e procurar meios de se modernizar para assim contribuir para o melhor desenvolvimento de seus alunos, oferecendo uma formação condizente com a realidade atual, com mais preparo para o mercado de trabalho e conseqüentemente dandoum maior e melhor retorno a sociedade.

## DISCUSSÃO

O Brasil está em ascensão em relação à tecnologia e a Internet está cada vez mais acessível, o que contribui para o crescimento na modalidade EAD em diversas instituições de ensino, hoje facilmente pode-se fazer um curso à distância, uma atualização pela empresa, enfim, cursos diversos em vários seguimentos estão sendo aplicados através desta modalidade, ultrapassando limites geográficos e condições financeiras. É importante motivar os professores a estarem sempre atualizados ao uso de novas tecnologias para o ensino, principalmente no que diz respeito à disponibilidade de conteúdo online e a possibilidade de ministrar aulas online (MARTINS, 2016).

As ações humanas são motivadas pela busca da satisfação de suas necessidades que, no entanto, nunca são satisfeitas por completo. Entende-se por necessidades humanas as forças conscientes ou inconscientes que permitem ao indivíduo optar por um determinado comportamento no sentido de satisfazê-las. A motivação refere-se às forças internas inerentes às pessoas, que as conduzem a um determinado comportamento ou atitudes, respondendo de maneira positiva ou negativa ao ambiente (CHIAVENATO, 2000).

A modalidade EAD para ter realmente sucesso e atingir os seus objetivos contam com três componentes: Tutor, Tecnologia e Conhecimento. A tutoria é fundamental dentro deste contexto, pois este profissional irá interagir com o aluno, irá responder às suas perguntas, media-lo pelo trajeto, indicar um bom caminho, para que assim o conhecimento seja construído. Se o tutor falhar em algum ponto a consequência pode ser a desistência do aluno no curso à distância, por isso a formação e conscientização deste profissional irão influenciar diretamente neste curso. Os dispositivos necessários devem atender uma configuração mínima para que os softwares sejam executados com eficiência e o conhecimento por parte dos professores deve contribuir efetivamente para a construção do saber.

Ao sentirem-se motivados em desenvolver suas atividades através de novas plataformas, os professores podem obter resultados acima dos esperados. A motivação pode estar baseada no desejo de satisfazer necessidades fundamentadas na curiosidade, no saber, na Filosofia, na experiência, na religiosidade. O desejo de saber e compreender são natos, isto é, possuem caráter de esforço e pertence tanto às necessidades da personalidade como às necessidades fundamentais, advindas da indagação e questionamento sobre a realidade (BALCÃO; CORDEIRO, 1979).

É necessário destacar, portanto, a flexibilidade que há nesses parâmetros de motivação no atendimento às necessidades do indivíduo. Há pessoas que priorizam necessidades que para outras são secundárias. Para umas a necessidade de autoestima, de autorealização de seu potencial criativo pode ser mais premente do que as necessidades econômicas. Essas são inversões aparentes quanto à premência da satisfação das necessidades (SPINA; GNOATO; SPINA, 2012).

O uso *Home Office* nos AVAs tem sido possibilitado pelas tecnologias sendo usados para a reafirmação de mecanismos tradicionais recursivos e historicamente consolidados, do que inovado efetivamente; encontraram-se, na amostra selecionada, alguns requisitos que parecem contribuir para práticas mais voltadas para as concepções epistemológicas na utilização dos AVAs em ACAs e das crenças e princípios pedagógicos subjacentes a este uso.

## CONCLUSÃO

O trabalho remoto possibilita maior flexibilidade e organização do tempo dos professores e tutores pesquisados. Apresenta vantagens como economia de tempo e recursos e também a possibilidade de conciliar as atividades profissionais com as demandas pessoais. O trabalho em casa gera maior produtividade, exigindo maior disciplina e organização. Com isso surgiu a necessidade de se realizar a presente pesquisa com o objetivo de avaliar a atuação dos professores no uso do *Home Office* nas atividades acadêmicas e a influência destas na vida pessoal e profissional dos mesmos.

Assim, realizou-se uma pesquisa com os docentes do curso de Administração em uma Instituição de ensino superior de Cajazeiras–PB. A qual contou com 16 respondentes de um questionário estruturado focado na adaptação do ambiente de trabalho presencial para o *Home Office*. Possibilitou compreender que é possível para os docentes, mesmo com algumas dificuldades, realizar suas atividades em *Home Office*. O ambiente de trabalho não é o mesmo de uma sala de aula, mas, diante de todos os obstáculos, possibilita interagir de forma direta com os alunos.

É necessária uma adaptação que dispense as dificuldades causadoras de estresse, como interrupção das atividades por algum motivo. É necessário um planejamento do ambiente para que o docente consiga desenvolver suas atividades de forma confortável e com o mínimo de interrupções.

Com a pandemia do coronavírus, as atividades em *Home Office* passaram a fazer parte do cotidiano de vários docentes que sentiram juntamente com as instituições aos quais fazem parte, a necessidade de utilizar de ferramentas como EAD, AVA e plataformas que facilitassem seu trabalho e que possibilitassem a continuidade do semestre letivo.

Conclui-se, portanto, que os temas abordados neste estudo – Educação a distância e trabalho *Home Office* - têm relevância e carência de abordagem, uma vez que as novas formas de trabalho é uma temática recente no país.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. E. S.; BRASIL, R. S.; NOGUEIRA, U. A. Novas carreiras em contraste com formas de trabalho tradicionais: *Home Office e freelance*. **Cadernos de aula do Lea**, Ilhéus, n. 6, p. 32-46, dez. 2017.

ALVES, L. Educação à distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **RBAAD – Revista Brasileira da Associação Brasileira de Educação a Distância**, v. 10, 2011.

BALCÃO, I. F.; CORDEIRO, L. L. **Comportamento Humano na Empresa**. Rio de Janeiro:Fundação Getulio Vargas, 1979.

CHIAVENATO, I. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro:Campus, 2000.

GUIZELINI, C. F. **Percepção do trabalhador sobre o Modelo de Trabalho em Home Office**. 2014. 62 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão Empresarial) - Faculdade de Tecnologia de São Sebastião, São Sebastião, 2014.

MARTINS, D. O.; TIZIOTTO, S. A.; CAZARINI, E. W. **Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) como ferramentas de apoio em Ambientes Complexos de Aprendizagem (ACAs)**. Associação Brasileira de Educação à Distância (ABED). RBAAD, 2016.

NUNES, I. B. **Noções de Educação a Distância**. 1994. Disponível em: [http://www.educadores.diaa-dia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos\\_teses/EAD/NOCOESEAD.PDF](http://www.educadores.diaa-dia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EAD/NOCOESEAD.PDF). Acesso em 17 abr. 2021.

OLIVEIRA, M. C. K.; DA SILVA, P. M.; ECHEVESTE, S. S. **Gestão de Equipes que atuam em home office: desafios reais em ambientes de trabalho virtuais**. In: **Anais... 25º CIAED – Congresso Internacional ABED de Educação à Distância**. Canoas – RS, maio, 2019.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.

SPINA, A. C; GNOATO, G.; SPINA, M. A. P. **Psicologia das organizações**. 1. ed. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012.

TIDD, J.; BESSANT, J.; PAVITT, K. **Gestão da inovação**. 3. ed. São Paulo: Bookman, 2008.

# 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 