

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS:

INTEGRANDO SABERES E
ABRINDO CAMINHOS

JORGE JOSÉ MARTINS RODRIGUES
MARIA AMÉLIA MARQUES

(Organizadores)

VOL III



EDITORA
ARTEMIS

2022

CIÊNCIAS SOCIALMENTE APLICÁVEIS:

INTEGRANDO SABERES E
ABRINDO CAMINHOS

JORGE JOSÉ MARTINS RODRIGUES
MARIA AMÉLIA MARQUES

(Organizadores)

VOL III



EDITORA
ARTEMIS

2022

2022 by Editora Artemis
Copyright © Editora Artemis
Copyright do Texto © 2022 Os autores
Copyright da Edição © 2022 Editora Artemis



O conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição Creative Commons Atribuição-Não-Comercial NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0). Direitos para esta edição cedidos à Editora Artemis pelos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento, desde que sejam atribuídos créditos aos autores, e sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos e seus dados, em sua forma, correção e confiabilidade é exclusiva dos autores. A Editora Artemis, em seu compromisso de manter e aperfeiçoar a qualidade e confiabilidade dos trabalhos que publica, conduz a avaliação cega pelos pares de todos manuscritos publicados, com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

Editora Chefe	Prof. ^a Dr. ^a Antonella Carvalho de Oliveira
Editora Executiva	M. ^a Viviane Carvalho Mocellin
Direção de Arte	M. ^a Bruna Bejarano
Diagramação	Elisangela Abreu
Organizadoras	Prof. Dr. Jorge José Martins Rodrigues Prof. ^a Dr. ^a Maria Amélia Marques
Imagem da Capa	ciempies
Bibliotecário	Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

Conselho Editorial

Prof.^a Dr.^a Ada Esther Portero Ricol, *Universidad Tecnológica de La Habana “José Antonio Echeverría”, Cuba*
Prof. Dr. Adalberto de Paula Paranhos, *Universidade Federal de Uberlândia*
Prof.^a Dr.^a Amanda Ramalho de Freitas Brito, *Universidade Federal da Paraíba*
Prof.^a Dr.^a Ana Clara Monteverde, *Universidad de Buenos Aires, Argentina*
Prof.^a Dr.^a Ana Júlia Viamonte, *Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal*
Prof. Dr. Ángel Mujica Sánchez, *Universidad Nacional del Altiplano, Peru*
Prof.^a Dr.^a Angela Ester Mallmann Centenaro, *Universidade do Estado de Mato Grosso*
Prof.^a Dr.^a Begoña Blandón González, *Universidad de Sevilla, Espanha*
Prof.^a Dr.^a Carmen Pimentel, *Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro*
Prof.^a Dr.^a Catarina Castro, *Universidade Nova de Lisboa, Portugal*
Prof.^a Dr.^a Cirila Cervera Delgado, *Universidad de Guanajuato, México*
Prof.^a Dr.^a Cláudia Padovesi Fonseca, *Universidade de Brasília-DF*
Prof.^a Dr.^a Cláudia Neves, *Universidade Aberta de Portugal*
Prof. Dr. Cleberton Correia Santos, *Universidade Federal da Grande Dourados*
Prof. Dr. David García-Martul, *Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, Espanha*
Prof.^a Dr.^a Deuzimar Costa Serra, *Universidade Estadual do Maranhão*
Prof.^a Dr.^a Dina Maria Martins Ferreira, *Universidade Estadual do Ceará*
Prof.^a Dr.^a Eduarda Maria Rocha Teles de Castro Coelho, *Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Portugal*



Prof. Dr. Eduardo Eugênio Spers, Universidade de São Paulo
Prof. Dr. Eloi Martins Senhoras, Universidade Federal de Roraima
Prof.ª Dr.ª Elvira Laura Hernández Carballido, *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, México
Prof.ª Dr.ª Emilas Darlene Carmen Lebus, *Universidad Nacional del Nordeste/ Universidad Tecnológica Nacional*, Argentina
Prof.ª Dr.ª Erla Mariela Morales Morgado, *Universidad de Salamanca*, Espanha
Prof. Dr. Ernesto Cristina, *Universidad de la República*, Uruguay
Prof. Dr. Ernesto Ramírez-Briones, *Universidad de Guadalajara*, México
Prof. Dr. Gabriel Díaz Cobos, *Universitat de Barcelona*, Espanha
Prof.ª Dr.ª Gabriela Gonçalves, Instituto Superior de Engenharia do Porto (ISEP), Portugal
Prof. Dr. Geoffroy Roger Pointer Malpass, Universidade Federal do Triângulo Mineiro
Prof.ª Dr.ª Gladys Esther Leoz, *Universidad Nacional de San Luis*, Argentina
Prof.ª Dr.ª Glória Beatriz Álvarez, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof. Dr. Gonçalo Poeta Fernandes, Instituto Politécnico da Guarda, Portugal
Prof. Dr. Gustavo Adolfo Juarez, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina
Prof.ª Dr.ª Iara Lúcia Tescarollo Dias, Universidade São Francisco
Prof.ª Dr.ª Isabel del Rosario Chiyon Carrasco, *Universidad de Piura*, Peru
Prof.ª Dr.ª Isabel Yohena, *Universidad de Buenos Aires*, Argentina
Prof. Dr. Ivan Amaro, Universidade do Estado do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Iván Ramon Sánchez Soto, *Universidad del Bío-Bío*, Chile
Prof.ª Dr.ª Ivânia Maria Carneiro Vieira, Universidade Federal do Amazonas
Prof. Me. Javier Antonio Alborno, *University of Miami and Miami Dade College*, USA
Prof. Dr. Jesús Montero Martínez, *Universidad de Castilla – La Mancha*, Espanha
Prof. Dr. João Manuel Pereira Ramalho Serrano, Universidade de Évora, Portugal
Prof. Dr. Joaquim Júlio Almeida Júnior, UniFIMES – Centro Universitário de Mineiros
Prof. Dr. José Cortez Godinez, Universidad Autónoma de Baja California, México
Prof. Dr. Juan Carlos Mosquera Feijoo, *Universidad Politécnica de Madrid*, Espanha
Prof. Dr. Juan Diego Parra Valencia, *Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín*, Colômbia
Prof. Dr. Júlio César Ribeiro, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Leinig Antonio Perazolli, Universidade Estadual Paulista
Prof.ª Dr.ª Lúvia do Carmo, Universidade Federal de Goiás
Prof.ª Dr.ª Luciane Spanhol Bordignon, Universidade de Passo Fundo
Prof. Dr. Luis Fernando González Beltrán, Universidad Nacional Autónoma de México, México
Prof. Dr. Luis Vicente Amador Muñoz, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha
Prof.ª Dr.ª Macarena Esteban Ibáñez, *Universidad Pablo de Olavide*, Espanha
Prof. Dr. Manuel Ramiro Rodríguez, *Universidad Santiago de Compostela*, Espanha
Prof. Dr. Marcos Augusto de Lima Nobre, Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Marcos Vinicius Meiado, Universidade Federal de Sergipe
Prof.ª Dr.ª Mar Garrido Román, *Universidad de Granada*, Espanha
Prof.ª Dr.ª Margarida Márcia Fernandes Lima, Universidade Federal de Ouro Preto
Prof.ª Dr.ª Maria Aparecida José de Oliveira, Universidade Federal da Bahia
Prof.ª Dr.ª Maria Carmen Pastor, *Universitat Jaume I*, Espanha
Prof.ª Dr.ª Maria do Céu Caetano, Universidade Nova de Lisboa, Portugal
Prof.ª Dr.ª Maria do Socorro Saraiva Pinheiro, Universidade Federal do Maranhão
Prof.ª Dr.ª Maria Lúcia Pato, Instituto Politécnico de Viseu, Portugal

Prof.ª Dr.ª Maritza González Moreno, *Universidad Tecnológica de La Habana "José Antonio Echeverría"*, Cuba
Prof.ª Dr.ª Mauriceia Silva de Paula Vieira, Universidade Federal de Lavras
Prof.ª Dr.ª Odara Horta Boscolo, Universidade Federal Fluminense
Prof.ª Dr.ª Patrícia Vasconcelos Almeida, Universidade Federal de Lavras
Prof.ª Dr.ª Paula Arcoverde Cavalcanti, Universidade do Estado da Bahia
Prof. Dr. Rodrigo Marques de Almeida Guerra, Universidade Federal do Pará
Prof. Dr. Saulo Cerqueira de Aguiar Soares, Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Sérgio Bitencourt Araújo Barros, Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Sérgio Luiz do Amaral Moretti, Universidade Federal de Uberlândia
Prof.ª Dr.ª Silvia Inés del Valle Navarro, *Universidad Nacional de Catamarca*, Argentina
Prof.ª Dr.ª Teresa Cardoso, Universidade Aberta de Portugal
Prof.ª Dr.ª Teresa Monteiro Seixas, Universidade do Porto, Portugal
Prof. Dr. Turpo Gebera Osbaldo Washington, *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, Peru
Prof. Dr. Valter Machado da Fonseca, Universidade Federal de Viçosa
Prof.ª Dr.ª Vanessa Bordin Viera, Universidade Federal de Campina Grande
Prof.ª Dr.ª Vera Lúcia Vasilévski dos Santos Araújo, Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Wilson Noé Garcés Aguilar, *Corporación Universitaria Autónoma del Cauca*, Colômbia

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

C569 Ciências socialmente aplicáveis [livro eletrônico] : integrando saberes e abrindo caminhos: vol. III / Organizadores Jorge José Martins Rodrigues, Maria Amélia Marques. – Curitiba, PR: Artemis, 2022.

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

Edição bilíngue

ISBN 978-65-87396-58-3

DOI 10.37572/EdArt_290522583

1. Ciências sociais aplicadas – Pesquisa – Brasil. I. Rodrigues, Jorge José Martins. II. Marques, Maria Amélia.

CDD 300

Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422

APRESENTAÇÃO

O livro que ora se encontra nas vossas mãos, no seu terceiro volume, é por tradição um livro de temática interdisciplinar e transdisciplinar no campo das ciências sociais aplicadas. É interdisciplinar porque cruza várias disciplinas do saber. A sua transdisciplinaridade fica a dever-se aos múltiplos campos do conhecimento abrangidos, com os trabalhos apresentados a inserirem-se em temáticas emergentes nos vários campos científicos.

A metodologia seguida na organização deste volume, podendo ser discutível, privilegiou os conteúdos dos artigos, o que originou o chapéu Educação-Organização-Informação, decomposto nos eixos temáticos: Educação e formação profissional, Organizações, trabalho e responsabilidade social, Informação, transparência e decisão. Na construção da estrutura de cada um destes eixos procurou-se seguir uma lógica em que cada artigo possa contribuir para uma melhor compreensão do artigo seguinte, gerando-se um fluxo de conhecimento acumulado que se pretende fluido e em espiral crescente.

Assim, o eixo Educação e formação profissional abarca um conjunto de dez artigos que se preocupam com a redução de desigualdades. Para tal advogam o recurso a metodologias de ensino e aprendizagem com recurso a mediadores que orientem metodologicamente estes processos, no sentido de implementar e respeitar valores éticos, de cidadania e direitos humanos. Pode também recorrer-se à formação contínua em contexto de trabalho, com recurso a comunidades virtuais de aprendizagem e orientação para determinadas áreas funcionais, recorrendo a processos educativos de formação e inovação educativa, através de metodologias de colaboração e cooperação. Tais processos não dispensam uma reflexão crítica do formando no processo de avaliação e consolidação dos conteúdos objeto de aprendizagem, como forma de o mesmo contribuir para um maior conhecimento a favor da comunidade.

O eixo Organizações, trabalho e responsabilidade social agrega um conjunto de nove artigos que se preocupam com o bem-estar da sociedade. Vivemos numa sociedade de organizações, em que a célula mais pequena e influente é a família. Esta socorre-se das suas redes de relações significativas – redes de negócios – para conseguir obter os seus objetivos através do trabalho em cooperação. Esta capacidade intrínseca da família constitui um ativo intangível potenciador de vantagem competitiva, a qual poderá ser preservada e ampliada através de ações de responsabilidade socialmente aceites. Esta praxis parece estar a modificar paulatinamente algumas organizações económicas e movimentos sociais, procurando a conciliação entre o trabalho e a família,

independentemente do setor económico, sociedade civil ou do estágio de vida em que o indivíduo se encontre, contribuindo para um envelhecimento saudável ativo.

Por sua vez, o eixo Informação, transparência e decisão é constituído por quatro artigos que demonstram preocupações com a qualidade da informação, seja ela voluntária ou obrigatória. Aquela deve ser transparente e tempestiva, e contribuir para um relato que siga padrões de referência socialmente aceites. Estas características são necessárias devido à transversalidade e utilidade da informação para a tomada de decisão, quer a nível público quer a nível privado.

Com a disponibilização deste livro e seus artigos esperamos que os mesmos gerem inquietude intelectual e curiosidade científica, procurando a satisfação de novas necessidades e descobertas, motor de todas as fontes de inovação.

Jorge Rodrigues, ISCAL/IPL, Portugal

Maria Amélia Marques, ESCE/IPS, Portugal

SUMÁRIO

EDUCAÇÃO - ORGANIZAÇÕES - INFORMAÇÃO

EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

CAPÍTULO 1.....1

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DO PROFESSOR PRIMÁRIO EM MOÇAMBIQUE

Maura Juçá Manoel

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225831

CAPÍTULO 2..... 15

IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN LOS ESTUDIANTES DEL ÁREA DE LA SALUD

Alida Bella Vallejo-López

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225832

CAPÍTULO 3.....24

PROYECTO WEB DIGITAL PARA POTENCIAR EL APRENDIZAJE DE LOS ALUMNOS, BASADO EN UNA COMUNIDAD VIRTUAL DE APRENDIZAJE (CVA)

Moisés Ramón Villa Fajardo

Agustina Ortiz Soriano

Karla Fabiola Barajas Pérez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225833

CAPÍTULO 4.....32

CARACTERIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LOS JÓVENES BACHILLERES DEL CANTÓN ESMERALDAS

Jenny Cristina Cervantes Intriago

Joyce Oriana Arboleda Orejuela

Verónica Elizabeth Aguilar Quiñónez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225834

CAPÍTULO 5.....42

IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO BIOÉTICA NO ENSINO DAS COMUNIDADES ANGOLANAS

Benvinda Bibiana de Fátima Pembelindjele Caita

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225835

CAPÍTULO 6.....52

IMPACTO DE LA RÚBRICA COMO GUÍA DEL DISPOSITIVO DE EVALUACIÓN EN LA ENSEÑANZA DEL PROCESO DE DESARROLLO DE SOFTWARE

Jorge Ezequiel Moyano

Emilio Izarra

Matías Moncho

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225836

CAPÍTULO 767

IMPLEMENTACIÓN DE UN TALLER DE MINDFULNESS PARA REDUCIR EL ESTRÉS EN ALUMNOS EN SU PRUEBA DE APTITUD ACADÉMICA PARA INGRESO AL INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE MONTERREY EN TOLUCA

Carlos Fernando Leal Gómez

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225837

CAPÍTULO 8..... 86

DETECCIÓN DE ERRORES ORTOGRÁFICOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA CALIDAD EN DATOS ABIERTOS GUBERNAMENTALES PARA LA MÉTRICA DEL FACTOR SYNTACTIC CORRECTNESS

Roxana Martínez

Christian Parkinson

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225838

CAPÍTULO 9.....97

ÁREA DE FOMENTO Y PROMOCIÓN PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EN EL OBSERVATORIO DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE OTAVALO

Edwin Santiago Núñez Naranjo

Jesús Francisco González Alonso

 https://doi.org/10.37572/EdArt_2905225839

CAPÍTULO 10..... 110

RELIGIOUS EDUCATIONAL REFORMS AND THE SHAPING OF MOROCCAN IDENTITY: ISLAMIC EDUCATION TEXTBOOKS AS A CASE STUDY

Somaya Zine-Dine
Moulay Sadik Maliki

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258310

ORGANIZAÇÕES, TRABALHO E RESPONSABILIDADE SOCIAL

CAPÍTULO 11.....126

CARTOGRAFIA DA FAMÍLIA EMPRESÁRIA: PERCURSORES, CONCEITOS E EMERGÊNCIA DE MODELOS TEÓRICOS

Jorge José Martins Rodrigues
Maria Amélia André Marques

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258311

CAPÍTULO 12..... 144

SERÁ QUE A UNIÃO FAZ A FORÇA INDEPENDENTEMENTE DA DIMENSÃO DOS INTERVENIENTES? UM ESTUDO SOBRE AS RAZÕES DE INTEGRAÇÃO EM REDE DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS PORTUGUESAS

Lara Sofia Mendes Bacalhau
Guilhermina Maria de Silva Freitas

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258312

CAPÍTULO 13.....159

PODERÁ A RBV CONSIDERAR OS RECURSOS TANGÍVEIS COMO ESTRATÉGICOS? UMA CONTRIBUIÇÃO PARA A ANÁLISE DE RECURSOS VRIO – VISÃO HISTÓRICA

Lara Sofia Mendes Bacalhau
Guilhermina Maria de Silva Freitas

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258313

CAPÍTULO 14..... 174

“CUSTOMER ORIENTATION AND MANAGEMENT CONTROL IN THE PUBLIC SECTOR: A GARBAGE CAN ANALYSIS”. *UMA ANÁLISE EPISTEMOLÓGICA E ONTOLÓGICA*

Guilhermina Maria de Silva Freitas
Lara Sofia Mendes Bacalhau

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258314

CAPÍTULO 15 184

DISCURSOS PERCEPCIONES Y AGENDA DE REFORMA LABORAL-FLEXIBILIDAD ARGENTINOS. PROCESO INTERPRETATIVO Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018-2022

Liliana Edith Ferrari

Andrea Karina Batista Teliz

Esteban Córdoba

Lautaro Cirami

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258315

CAPÍTULO 16 196

INCORPORAÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NA TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA NUMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Maria Dulce da Costa Matos e Coelho

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258316

CAPÍTULO 17 210

A CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL, FAMILIAR E PESSOAL NA COMUNICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL – UMA ANÁLISE DAS ORGANIZAÇÕES CERTIFICADAS COMO FAMILIARMENTE RESPONSÁVEIS

Elisabete Correia

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258317

CAPÍTULO 18 229

ASSOCIAÇÕES QUE PROMOVEM O ENVELHECIMENTO ATIVO; UMA FERRAMENTA NO FUTURO DO DESENVOLVIMENTO LOCAL

Maria da Graça Moreira

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258318

CAPÍTULO 19 237

PROTEÇÃO À MULHER NO HORIZONTE DA PACIFICAÇÃO SOCIAL

Marzely Gorges Farias

Zelindro Ismael Farias

Cleia Demétrio Pereira

Martha Inés Moreno Mendel

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258319

INFORMAÇÃO, TRANSPARÊNCIA E DECISÃO

CAPÍTULO 20251

A ANÁLISE DISCRIMINANTE, O *GOING CONCERN* E O *SCORING* – UM *OVERVIEW*

Cândido Jorge Peres Moreira
Mário Alexandre Guerreiro Antão
Domingos Custódio Cristóvão
Hélio Miguel Gomes Marques
Pedro Miguel Baptista Pinheiro
Catarina Carvalho Terrinca

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258320

CAPÍTULO 21263

DETERMINANTES DA OPINIÃO MODIFICADA DA AUDITORIA NOS MUNICÍPIOS PORTUGUESES DE MÉDIA DIMENSÃO (2016-2018)

Paula Gomes dos Santos
Carla Martinho
Raquel Lopes

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258321

CAPÍTULO 22 277

ANÁLISIS DEL MERCADO DE CAPITALES DEL ECUADOR

Carolina Uzcátegui Sánchez
Karen Michel Serrano Orellana

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258322

CAPÍTULO 23289

CONTABILIDADE PÚBLICA E IPSAS EM PORTUGAL: O SISTEMA DE NORMALIZAÇÃO CONTABILÍSTICA PARA AS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS

Maria da Conceição da Costa Marques

 https://doi.org/10.37572/EdArt_29052258323

SOBRE OS ORGANIZADORES307

ÍNDICE REMISSIVO 308

CAPÍTULO 14

“CUSTOMER ORIENTATION AND MANAGEMENT CONTROL IN THE PUBLIC SECTOR: A GARBAGE CAN ANALYSIS”. UMA ANÁLISE EPISTEMOLÓGICA E ONTOLÓGICA

Data de submissão: 10/03/2022

Data de aceite: 28/03/2022

Guilhermina Maria de Silva Freitas

Polytechnic of Coimbra
Coimbra Business School Research Centre
ISCAC, Coimbra Portugal
Coimbra – Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-4929-7074>

Lara Sofia Mendes Bacalhau¹

Polytechnic of Coimbra
Coimbra Business School Research Centre
ISCAC, Coimbra Portugal
Coimbra – Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-9674-4167>

RESUMO: A partir de um estudo que podemos definir como a análise de um caso prático realizado na empresa pública sueca “Swedish Road Administration – SRA” os autores enquanto observadores procuram perceber a utilidade para a atividade da organização em estudo da contribuição das opiniões

dos que detêm o estatuto de “clientes”. Na presença desta investigação interpretativa efetuada por WIESEL, F.; MODELL, S.; MOLL, J. no seu trabalho intitulado - Customer Orientation and Management Control in the Public Sector: A Garbage Can Analysis- na procura de perceber nas suas diferentes formas a ponderação dada pelos dirigentes de entidades governamentais procede-se a uma análise deste estudo, atendendo à visão ontológica/epistemológica nele presente, discutindo o nível de conhecimento dos autores com o objeto de observação. Para dar sequência ao objetivo enunciado neste trabalho, procede-se a um percurso sobre as teorias explicativas enquanto base do conhecimento dos autores do trabalho em análise, bem como à desmistificação do conceito de “cliente” questionando se a adequação da perspectiva de análise de “lata de lixo” por eles apresentada. Não perdendo de vista que as questões metodológicas e um estudo científico são a pedra basilar para a obtenção de resultados consistentes procedeu-se ao escrutínio dos métodos e das técnicas usadas pelos autores, bem como à apresentação e análise dos resultados por eles obtidos. Na conclusão apresentada cruzam-se as mais relevantes opiniões já publicadas sobre o tema em presença.

PALAVRAS-CHAVE: Orientação para o mercado. Setor Público. Análise “Lata de lixo”. Investigação interpretativa. Teoria Institucional.

¹ Autor Correspondente: lmendes@iscac.pt

“CUSTOMER ORIENTATION AND MANAGEMENT CONTROL IN THE PUBLIC SECTOR: A GARBAGE CAN ANALYSIS”. A EPISTEMOLOGICAL AND ONTOLOGICAL ANALYSIS

ABSTRACT: From a study that we can define as the analysis of a practical case carried out in the Swedish public company “Swedish Road Administration - SRA”, the authors as observers seek to perceive the usefulness for the activity of the organization under study of the contribution of the opinions of those who hold the status of “customers”. In the presence of this interpretive investigation carried out by WIESEL, F.; MODELL, S.; MOLL, J. in his work entitled - Customer Orientation and Management Control in the Public Sector: A Garbage Can Analysis- in the search to perceive in its different forms the weight given by the directors of governmental entities, an analysis of this study is carried out, taking into account the ontological/epistemological view present in it, discussing the authors’ level of knowledge with the object of observation. In order to continue the objective stated in this work, a journey is made on explanatory theories as a basis for the knowledge of the authors of the work under analysis, as well as the demystification of the concept of “customer” questioning whether the adequacy of the perspective of analysis of “garbage can” presented by them. Keeping in mind that methodological issues and a scientific study are the cornerstone for obtaining consistent results, the methods and techniques used by the authors were scrutinized, as well as the presentation and analysis of the results obtained by them. In the conclusion presented, the most relevant opinions already published on the subject in question are crossed.

KEYWORDS: Market orientation. Public sector. Garbage Can Analysis. Interpretive investigation. Institutional Theory.

1 INTRODUÇÃO

Neste trabalho propomo-nos analisar a posição epistemológica e a posição ontológica assumidas pela investigadora WIESEL; MODELL e MOLL (2011). Outra crítica ao modelo de “Garbage Can” pode ser encontrada no estudo efetuado por MUCCIARONI (1992), em que o autor argumenta que é difícil fornecer explicações cabais sobre o motivo de determinados assuntos serem mais atentamente ponderados pelo dirigentes governamentais em detrimento de outros, recorrendo a casos ilustrativos relacionados com a tributação e desregulamentação de determinadas atividades.

Pretende-se, também, que se proceda à classificação do estudo de WIESEL; MODELL e MOLL (2011) utilizando a taxonomia de investigação em Contabilidade desenvolvida por HOPPER e POWELL (1985) e baseada na classificação da investigação sobre as organizações de BURRELL e MORGAN (1979).

O artigo em estudo apresenta a seguinte estrutura:

Abstract

Introduction

Theoretical Framework

Research Context and Design

Customer Orientation and Management Control in the Swedish Road

Administration: Early Initiatives

The customers programmes

Epilogue

Concluding Discussion

Acknowledgments

Que, para concretização do desafio proposto, será analisado á luz dos seguintes tópicos:

- Posição Ontológica/Epistemológica dos seus autores
- Perspetiva teórica utilizada
- Metodologia escolhida
- Métodos/Técnicas usadas
- Análise/Apresentação de resultados
- Leituras conclusivas

Ao longo da análise será identificada a posição dos investigadores de acordo com a classificação indicada como padrão analisando-se a consistência da metodologia, dos métodos e das técnicas que os autores utilizam para permitir o excuro do leitor ao longo da sua pesquisa e, como não poderia deixar de ser, testam-se também as formas como são relatadas as observações e apresentadas as conclusões.

2 POSIÇÃO ONTOLÓGICA/EPITEMOLÓGICA DOS SEUS AUTORES

A forma como a realidade envolvente é percecionada não é idêntica para todos os investigadores, podendo definir-se dois grandes grupos, aqueles que consideram que a representação da realidade é única e independente de cada um dos elementos que a constituem, e os que a consideram como tendo uma representação múltipla em resultado das diferentes construções que dela podem ser feitas.

Se o grupo enunciado em primeiro lugar tem, da realidade, uma visão objetiva apresentando como objetivo da sua investigação o seu conhecimento e aceitando que este conhecimento sempre circunscrito a uma análise externa, o segundo grupo tem como objetivo compreender estas realidades de uma análise a partir do interior de cada uma das representações das realidades que podem ser construídas.

Para as questões epistemológicas o importante é a natureza da relação entre o conjunto dos conhecimentos do investigador e a forma como ele equaciona

a importância da visão objetiva e da visão subjetiva resultante da sua ontologia. Em consequência, se o investigador considerar que a melhor forma de representar a realidade é considerar esta como única e independente de cada um dos seus elementos, a sua postura terá que ser a observação externa do objeto em estudo, satisfeita esta visão objetiva do objeto, os resultados obtidos serão “verdadeiros”, no sentido de que serão verificáveis por outros investigadores na condição da adequada replicação tendo por base os mesmos parâmetros que enquadraram aquela análise. Se, por sua vez, o investigador considerar que a realidade pode ser vista por diferentes prismas conforme a construção resultante da análise de cada observador pelo que os resultados são, consequentemente, entendidos como construções humanas daqueles investigadores, pelo que, pela especificidade da construção do objeto em estudo, estes resultados são não replicáveis por outros investigadores.

No primeiro caso o melhor processo para o descrever é o “método científico” uma vez que este método se socorre de um modelo teórico descritor da realidade em presença que necessita do estabelecimento de hipóteses que, posteriormente, serão testadas constituindo, desta forma, a base dos resultados a generalizar. O segundo caso apresenta como melhor processo descritivo o “modelo naturalista” utilizando a observação de cada uma das particularidades do objeto em estudo para analisar os fenómenos no seu ambiente natural, desta forma é possível o desenvolvimento de teorias com uma visão integral dos fenómenos estudados.

Os autores do trabalho em análise, WIESEL; MODELL e MOLL (2011), procuram compreender as implicações da consideração dos “cidadãos” como “clientes” no controlo de gestão de uma entidade pública sueca a Swedish Road Administration – SRA, num papel de observadores, a sua preocupação, neste estudo, é perceber a utilidade para a atividade da entidade da consideração dos seus utilizadores com o estatuto de “clientes”.

A posição apresentada é, nitidamente, enquadrada pela perspetiva naturalista de Kant, naturalmente inserida numa investigação crítica e concretizada no paradigma interpretativo de HOPPER e POWELL (1985). Esta posição corporiza a investigação interpretativa, como se pode avaliar pela postura crítica dos autores face ao fenómeno observado e pelos métodos utilizados na sua procura do conhecimento.

3 PERSPETIVA TEÓRICA UTILIZADA

Tendo em atenção o já exposto quanto à posição dos autores deste estudo, a perspetiva teórica considerada tem que estar em linha com a posição referida (investigação interpretativa) procurando a explicação das ações e a compreensão dos factos em estudo.

A teoria que tem sido mais utilizada como base dos estudos que se enquadram na investigação interpretativa é a teoria institucional, tendo em atenção que a utilização das teorias tem que ter por base o facto destas serem sempre temporais e deverem estar adaptadas ao contexto em estudo, sem se poder esquecer que a compreensão dos objetos aqui apresentados com um forte cariz social, só pode ser conseguida se o seu estudo integrar o respetivo desenvolvimento histórico e das suas alterações considerando, necessariamente a totalidade das suas relações.

Neste contexto a teoria utilizada como base do estudo apresenta-se com uma imposição crítica especialmente quanto ao reconhecimento da necessidade de alteração de designações e práticas ideológicas onde o entendimento do objeto em estudo é fundamental.

Na linha consistente e lógica das suas posições anteriormente assumidas, os autores recorrem à teoria crítica e à teoria institucional recorrendo à abordagem da perspetiva da lata de lixo.

Para eles a utilização do conceito “cliente” aplicado ao principal interessado das organizações integrantes do sector público não é automático e pacífico, pelo contrário, exige pesquisas empíricas para aferir da sua adequação à aplicação na realidade das organizações públicas. Efetivamente as pesquisas em contabilidade estudam as implicações de tal aplicação seguindo duas linhas distintas:

1. Perspetiva crítica – tendo em atenção que esta orientação reforça a mercantilização dos serviços prestados prejudicando a igualdade do controlo democrático já que as relações de poder são alteradas em prejuízo da visão habitual do serviço público.
2. Perspetiva institucional – reconhecendo que a noção de “cliente” tem sido adotada por várias entidades públicas designadamente o setor universitário sueco, o setor da saúde norueguês, estes estudos mostram que as lutas de poder envolvidas nas novas práticas de controlo são mais intensas, mas não conseguem explicar as implicações nas práticas de controlo resultantes desta visão, limitando a compreensão das implicações políticas na interação entre orientação para o cliente e controlo de gestão.

Os autores, WIESEL; MODELL e MOLL (2011), consideram que na procura do equilíbrio das críticas provenientes dos seguidores de cada um dos grupos representativos das posições referidas, se impõe conceder atenção detalhada ao poder existente nas práticas de controlo de gestão estando bem perto dos processos de tomada de decisão envolvidos na transformação do controlo de gestão, focando a atenção nestes processos.

Os autores consideram ainda que a perspectiva de análise que melhor se adequa à forma como se processa a tomada de decisão nestas entidades é a análise “lata do lixo”. Este modelo desenvolvido por COHEN; MARCH e OLSEN (1972) considera que as escolhas de políticas públicas são feitas como se as alternativas estivessem numa lata de lixo uma vez que os problemas são muitos e as soluções poucas e analisadas de forma pouco rigorosa sendo a sua escolha condicionada pelo conjunto de soluções possíveis no momento.

Ao longo da explanação das bases teóricas que consideram no seu estudo os autores recorrem à literatura já existente apresentando o entendimento subjetivo que outros trabalhos evidenciaram e têm especial cuidado na descrição da entidade em estudo relativamente às suas tarefas operacionais, ao seu historial funcional e político, bem como às suas formas de gestão relacionando-as com a forma de pensar dos seus órgãos diretores.

4 METODOLOGIA ESCOLHIDA

As questões metodológicas incidem sobre o modo de proceder do investigador de forma a chegar aos conhecimentos que acredita conseguir obter.

As escolhas da metodologia a prosseguir devem ser feitas de forma coerente com a visão que o investigador tem da realidade que o rodeia (ontologia) e com a forma como ele se posiciona na relação com os conhecimentos que lhe permitem interpretar a realidade percebida. Na coerência necessária com a postura do investigador se ele se posiciona na leitura de uma realidade una e representada da mesma forma para todos, então o seu estudo deverá ser elaborado através de dados quantitativos ou qualitativos quantificáveis, onde todas as variáveis consideradas como agitadoras do fenómeno em estudo deverão ser controladas, contudo se o investigador, reconhece a existência de múltiplas realidades, o seu propósito deverá ser o de compreender as diversas variáveis em presença, bem com as suas múltiplas inter-relações sendo, a sua presença e a sua influência no fenómeno em estudo, manifestadas como existentes e não escamoteadas.

Na necessária consistência da postura ontológica/epistemológica tomada pelos autores estes vão preocupar-se com a compreensão da natureza das práticas seguidas pela organização em estudo, não na procura de leis universais, logo generalizáveis, mas na procura do esclarecimento dos fenómenos em estudo.

5 MÉTODOS/TÉCNICAS USADAS

Dentro de um paradigma de investigação interpretativa, impõe-se o conhecimento de “como” e de “porquê” resposta a que os estudos com base em observações, sejam

elas de base qualitativa ou quantitativa quantificável, não conseguem alcançar, porque estes estudos permitem conhecer os fenômenos, mas não são capazes de permitir o seu entendimento.

Se o objetivo é, então, a compreensão de um fenômeno ou identidade bem definida o instrumento a utilizar é, necessariamente o estudo de um caso particularizado, sendo este uma narração analítica intensiva e particular de um objeto, situação ou fenômeno, que procura fazer sobressair o que nele existe de essencial, único e característico.

O método do estudo de caso particularizado deve ser constituído por uma descrição complexa abrangendo toda a realidade envolvente, sendo os dados conseguidos através da observação pessoal, a exposição do investigador ao fenômeno é informal podendo ser utilizadas alusões e metáforas. Este método permite analisar, uma dada identidade no seu contexto real, exigindo-se ao investigador que decida qual o âmago do conhecimento a que pretende chegar de forma a ser-lhe possível atingir os objetivos que determina atingir. De salientar que estes objetivos devem estar em consonância com a procura da compreensão do fenômeno em estudo e não com a sua delimitação sendo especialmente adequados em ambientes em que o investigador não tenha grande controlo da situação, que na maior parte das vezes se verifica em contextos sociais complexos.

Na constância da sua posição, os autores, WIESEL; MODELL e MOLL (2011), realizam o seu estudo empírico numa entidade do setor público sueco, a Swedish Road Administration – SRA sendo esta a entidade em estudo.

Uma das formas de se realizar um estudo de um caso particularizado é por recurso ao estudo de campo, desta forma o investigador pode proceder à observação de um local ou situação observando a realidade como seu integrante e, desta forma, pode observar os fenômenos onde eles se verificam, coletar dados de forma direta sem esquecer a complexidade social em que eles decorrem, técnica utilizada no estudo em apreço.

Este estudo de campo decorreu durante 3 anos (2004/2007) sendo constituído por várias técnicas de obtenção de dados:

1. Entrevistas semiestruturadas (40) - gravadas e transcritas integralmente
2. Observações (não participantes) de 13 reuniões – documentadas através de anotações bem especificadas
3. Observações (não participantes) de seminários formais – documentadas através de anotações bem especificadas
4. Discussões informais com informadores chave,
5. Seminários com um grande número de participantes tendo por objetivo a obtenção de feedback
6. Vário material de arquivo.

Com as técnicas descritas os autores têm acesso a dados de natureza diversa, utilizados em partes distintas do seu trabalho, utilizando técnicas indiretas e diretas na recolha do material empírico base deste trabalho. A técnica de recolha de dados indiretos constituída pela análise de vários materiais de arquivo permite que a parte descritiva/histórica do seu trabalho seja fundamentada. Quanto às técnicas de obtenção direta de dados, podemos referir todas as outras elencadas anteriormente. As entrevistas permitem obter uma grande riqueza de informação obtida de forma esclarecida, mas também direta, personalizada e espontânea, contudo os investigadores têm que estar atentos a vários fatores que podem fazer perigar os resultados obtidos, designadamente, falta de interação do entrevistado, incorreta identificação dos termos utilizados por todos os entrevistados e empatia que pode ser positiva ou negativa do entrevistador face ao entrevistado. A observação, que neste trabalho interpretamos como não participante, uma vez que os investigadores se constituem como elementos externos à organização, permite que o investigador possa dedicar todo o seu tempo à obtenção de informação e seu registo, não alterando o decurso do facto que está a ser observado. As discussões informais e os seminários de “feedback” permitem a validação dos dados obtidos nas fontes diretas.

O estudo decorreu num tempo alargado, constituído por várias fases:

Fase 1 – com a duração de 8 meses e início no outono de 2004.

Os investigadores acompanharam as tarefas em curso no grupo de trabalho sendo este constituído por representantes da sede, divisões regionais, coordenação do projeto. Nesta fase foram coletados dados primários de três tipos: Vário material de arquivo, seminários internos (4) entrevistas semi-estruturadas incluindo aos principais membros da organização.

Fase 2 – decorrendo entre fevereiro e abril de 2005.

Os investigadores deslocaram-se à entidade em quatro ocasiões ao longo do período indicado para observarem os seminários internos estando em contacto com uma maior diversidade de elementos da organização.

Fase 3 – decorrendo ao longo de todo o período de observação – dezembro de 2004 a Abril de 2005.

Nesta fase e em três ocasiões pontuais foram entrevistados os principais responsáveis pela implantação da perspetiva utilizador/cliente.

6 ANÁLISE/APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados resultantes da coleta deverão ser organizados e tratados, num estudo de caso a apresentação dos dados deverá ser meticulosa e exaustiva, sempre que possível

organizada em tabelas sem, contudo, se perder a riqueza e variedade apresentada por todas as fontes utilizadas.

Neste estudo os autores, WIESEL; MODELL e MOLL (2011), recorreram à apresentação de extratos retirados de entrevistas, das reuniões, dos seminários e demais fontes de informação direta referidas, devidamente organizadas de acordo com as diferentes fases de observação que seguiram ao longo do estudo. Recorreram ao esforço sistematizador de tabelas por forma a relatar os dados obtidos.

A análise dos dados apresenta-se a partir das observações dos investigadores permitindo-lhe retirar conclusões baseadas no seu conhecimento comparar com conclusões de outros estudos não baseadas em indicadores numéricos, mas na sua experiência e suportados pelas afirmações recolhidas, pelos elementos analisados ao longo do percurso que constituiu o estudo.

WIESEL; MODELL e MOLL (2011) efetuam o seu estudo, mas ao contrário de LEVIN (2021), não nos chama à atenção para a dificuldade de reprodução dos resultados obtidos por COHEN; MARCH e OLSEN (1972). LEVIN (2021) mostra que, devido à constante mudança das plataformas computacionais e da tecnologia, não é possível reproduzir exatamente os resultados originais obtidos por COHEN; MARCH e OLSEN (1972) nem em nenhum outro estudo publicado, mas salienta que o recurso a estatísticas adicionais que podem ser utilizadas atualmente dado o desenvolvimento dos elementos computacionais, permitiram corroborar quase completamente com as observações e conclusões qualitativas do trabalho original.

7 CONCLUSÃO

A elaboração de um documento de investigação terá que apresentar uma consistência entre todos os seus componentes, determinada, em primeiro lugar, pela forma como o seu autor observa a realidade que o rodeia (ontologia) e os conhecimentos que detém sobre o assunto em estudo (epistemologia), e determinando as escolhas posteriores necessárias a toda a prossecução do trabalho.

A abordagem do autor à produção de teorias por outros autores, não pode estar dissociada do caminho até aqui percorrido, endereçando a escolha da metodologia, determinando os métodos a utilizar e condicionando o conjunto de técnicas aplicadas. Igualmente delimitada fica a forma como são apresentados os dados e a sua interpretação.

A análise ao texto aqui em estudo mostrou que a postura dos seus autores, seguindo a interpretação de HOPPER e POWELL (1985), pode ser inserida no paradigma interpretativo, pela escolha do percurso seguido na produção do conhecimento aqui apresentado verifica-se uma posição de questionamento da realidade pela procura da

compreensão da adequação da perspectiva de enquadramento da relação entidade/utente enquanto entidade/cliente não enquanto leitores do resultado desta relação, mas enquanto observadores dos processos resultantes desta consideração.

Na sequência desta postura os autores vão apresentar a sua leitura dos anteriores contributos teóricos, de uma forma questionadora, numa postura de apreciação para a qual utilizam teorias adequadas – teoria institucional e teoria crítica – mas de uma forma equilibrada pela consideração das diferentes posições manifestadas pelos seus antecessores no estudo deste problema.

A escolha da metodologia é congruente com as escolhas anteriormente expressas optando por um estudo qualitativo como base da procura do “como” e do “porquê” elegendo como forma de operacionalizar a pesquisa o método do estudo de caso, aqui concretizado num estudo de campo onde se colocam como observadores, que executam através de diferentes técnicas, as habitualmente seguidas para coletar dados de natureza qualitativa.

A forma como os dados são apresentados é uma consequência da sua natureza, salientando-se o cuidado, exaustividade e meticulosidade com que eles são relatados por forma a gerar confiança ao leitor para o trabalho apresentado. Iguais adjetivos terão que ser utilizados para caracterizar a forma como os autores analisaram estes dados e assim produziram conhecimento.

A elaboração do trabalho apresenta-se apropriada sendo o excuro apresentado pelos autores um caminho coerente, onde cada uma das escolhas efetuadas respeita a natural decorrência das opções anteriores, perfazendo um todo consonante com o paradigma de investigação que esteve na base da postura dos seus autores.

REFERÊNCIAS

BURRELL, G.; MORGAN, G. **Sociological Paradigms and Organisational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life**. Pearson Education, 1979. 9780435821302.

COHEN, M.; MARCH, J.; OLSEN, J. A Garbage Can Model of Organization Choice. **Administrative Science Quarterly**, 17, p. 1-25, 03/01 1972.

HOPPER, T.; POWELL, A. Making Sense of Research into the Organizational and Social Aspects of Management Accounting: A Review of Its Underlying Assumptions [1]. **Journal of Management Studies**, 22, n. 5, p. 429-465, 1985.

LEVIN, S. A. The Garbage Can Model: A Study in (Non)Reproducible Research. **Nonlinear Dynamics Psychology and Life Sciences**, 25, n. 4, p. 455-465, Oct 2021.

MUCCIARONI, G. The Garbage Can Model And The Study Of Policy Making - A Critique. **Polity**, 24, n. 3, p. 459-482, Spr 1992.

WIESEL, F.; MODELL, S.; MOLL, J. Customer Orientation and Management Control in the Public Sector: A Garbage Can Analysis. **European Accounting Review**, 20, n. 3, p. 551-581, 2011.

SOBRE OS ORGANIZADORES

Jorge José Martins Rodrigues é economista. Licenciado, mestre e doutor em Gestão (ISCTE-IUL). Mestre e pós doutorado em Sociologia – ramo sociologia económica das organizações (FCSH NOVA). Professor coordenador no ISCAL – *Lisbon Accounting and Business School* / Instituto Politécnico de Lisboa, Portugal. Exerceu funções de direção em gestão (planeamento, marketing, comercial, finanças) no setor privado, público e cooperativo. É investigador integrado no Instituto Jurídico Portucalense. Ensina e publica nas áreas de empresa familiar e família empresária, estratégia e finanças empresariais, gestão global, governabilidade organizacional, marketing, planeamento e controlo de gestão, responsabilidade social e ética das organizações.

Maria Amélia Marques, Doutora em Sociologia Económica das Organizações (ISEG/ULisboa), Mestre em Sistemas sócio-organizacionais da atividade económica - Sociologia da Empresa (ISEG/ULisboa), Licenciada (FPCE/UCoimbra), Professora Coordenadora no Departamento de Comportamento Organizacional e Gestão de Recursos Humanos (DCOGRH) da Escola Superior de Ciências Empresariais, do Instituto Politécnico de Setúbal (ESCE/IPS), Portugal. Membro efetivo do CICE/IPS – Centro Interdisciplinar em Ciências Empresariais da ESCE/IPS. Membro e Chairman (desde 2019 da ISO-TC260 HRM Portugal. Tem várias publicações sobre a problemática da gestão de recursos humanos, a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional, os novos modelos de organização do trabalho, as motivações e expectativas dos estudantes Erasmus e a configuração e dinâmica das empresas familiares. Pertence a vários grupos de trabalho nas suas áreas de interesses.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Accountability 227, 263, 264, 265, 266, 274, 275, 276
Administrações públicas 289, 290, 294, 295, 299, 301, 303, 304, 306
Análise discriminante 251, 252, 260
Análise “Lata de lixo” 174
Anteriores opiniões modificadas 263, 266, 267, 268, 274
Aprendizaje Colaborativo 24
Área de promoção y fomento 97, 107
Ativos tangíveis 159, 167, 168, 301
Auditoria 100, 106, 260, 263, 264, 265, 266, 267, 274, 275, 276, 287, 293

B

Bioética 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51

C

Calidad de Datos Abiertos 87, 88, 95
Certificação 210, 211, 218, 221, 222, 223, 224, 274
Clasificación 97, 103, 104, 106, 108, 280
Comunidad Virtual de Aprendizaje 24, 26
Conciliação entre a vida profissional 210, 211, 212, 226, 227
Conocimientos financieros 32, 33, 35, 38, 39, 41
Contabilidade pública 274, 289, 290, 292, 295, 298, 303, 304, 305, 306
Continuidade 139, 252, 258, 260
Cooperação 144, 145, 146, 155, 196, 204
Criação de valor 144

D

Desenvolvimento profissional 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
Direitos humanos das mulheres 237, 239, 240, 241, 242
Discurso 4, 10, 12, 110, 184, 185, 186, 190, 191, 195
Docente 1, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 15, 17, 19, 21, 51, 52, 54, 55, 57, 58, 60, 62, 63, 97, 184, 192, 247

E

Educação 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 14, 42, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 202, 208, 214, 216, 227, 238, 239, 243, 246, 247, 248, 249, 264

Educación 15, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 29, 32, 33, 34, 35, 38, 39, 40, 41, 50, 51, 68, 84, 85, 95, 98, 99, 105, 110, 111, 281, 288

Educación financiera 32, 33, 34, 35, 38, 39, 40, 41, 99

Educación Superior 15, 17, 19, 22, 25, 68, 105

Envelhecimento activo 229, 230, 231

Esmeraldas 32, 33, 34, 38, 39, 40

Estratégia 8, 11, 126, 146, 148, 164, 167, 170, 171, 186, 196, 197, 198, 199, 206, 208, 216, 301

Estrés 54, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85

Estudiante 15, 17, 19, 20, 52, 55, 56, 57, 58, 73

Evaluación formativa 52, 55, 56, 57, 59

Exámenes 67, 68, 70, 73, 75, 78, 82, 83

F

Falência 251, 252, 253, 254, 255, 256, 260, 261, 262

Família consanguínea 126, 132, 133, 134

Familiar e pessoal 210, 211, 212, 214, 215, 227

Feminicídio 237, 238, 239, 246, 247, 248, 249

Formação contínua 1, 2, 7, 12, 13, 14

G

Gens 126, 127, 134, 135, 136

Gobierno Abierto 87, 88, 95

H

Herramienta de validación 87, 92, 94

I

Identity 110, 112, 113, 119, 120, 122, 123

Ingeniería de Software 52, 54, 57

Instituições de Ensino Superior 196, 197, 200, 209

Investigação interpretativa 174, 177, 178, 179

Investigación 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 32, 34, 38, 39, 40, 41, 55, 65, 77, 84, 92, 95, 98, 99, 100, 104, 105, 106, 107, 184, 189, 191, 192

Islamic education 110, 112, 113, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124

J

Jornadas Pedagógicas 1, 2, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13

Jóvenes bachilleres 32, 35, 36, 38, 39

L

Lei Maria da Penha 237, 239, 244, 247, 248, 249

M

Marketing 109, 143, 158, 174, 196, 197, 201, 204, 207

Mercado bursátil 277, 279, 281, 282, 283, 286, 287

Mercado de capitales 277, 279, 280, 281, 284, 285, 287, 288

Mercados financieros 277, 278, 279, 280, 287, 288

Micro e pequenas empresas 144, 155

Mindfulness 67, 68, 71, 72, 83, 84, 85

Monogâmica 126, 132, 136, 137

Moral 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 50, 115, 116, 281

Municípios 231, 232, 233, 234, 236, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 273, 274, 275, 276

O

Observatorio de Ciencias Empresariales 97, 99, 100, 103, 104, 105, 106, 107, 108

Organizações familiarmente responsáveis 210, 213, 222

Orientação para o mercado 174

Ortografía en datos abiertos 87

P

Políticas públicas 26, 40, 108, 179, 237, 239, 243

Previsão 46, 245, 251, 252, 255, 256, 259, 261, 262

Psicología del trabajo 184, 185

Punaluana 126, 127, 132, 133, 134, 135

R

RBV Theory 159, 160

Recursos estratégicos 148, 159

Redes de negócio 144
Reforma 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 195, 289, 290, 302, 304, 305
Reforma laboral 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190
Reforms 110, 111, 112, 113, 116, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 185
Regiões de baixa densidade 229
Relato de sustentabilidade responsabilidade social corporativa 210
Rendimiento académico 67, 84
Responsabilidade social 4, 44, 196, 197, 198, 200, 201, 202, 203, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 215, 216, 217, 218, 220, 221, 222, 224, 225, 226
Rúbricas 52, 56, 57, 62, 65, 66, 257

S

Scoring 251, 252, 259, 260, 262
Setor Público 174, 180, 264, 265, 266, 267, 273, 275, 289, 291, 292, 293, 294, 295, 301, 304, 305
Sindiásmica 126, 127, 132, 135, 136, 137
Sistema de evaluación 52
SNC-AP 289, 290, 294, 295, 296, 301, 302, 303, 304, 305

T

Teoria institucional 174, 178, 183
Textbooks 28, 110, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 122, 123
Trabajadores 184, 185, 186, 190, 191, 192, 193, 194, 195

U

Universidade Sénior 229, 231, 235

V

Values 42, 43, 110, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 119, 120, 121, 122, 123, 192
Vantagens competitivas 145, 147, 148, 149, 155, 159, 165, 166, 167, 170
Violências de gênero 237, 242