

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO

# FACES

JOURNAL

<http://revista.fumec.br/index.php/facesp>

*Publicação Trimestral da Faculdade  
de Ciências Empresariais*



UNIVERSIDADE  
**FUMEC**

Belo Horizonte - MG  
FACES R. Adm. • Belo Horizonte  
v.22 • n.3 • Jul./Set. • 2023

## FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA - FUMEC

Presidente: Prof. Air Rabelo

### REITOR

Prof. Guilherme Guazzi Rodrigues

### PRÓ-REITOR DE GRADUAÇÃO

Prof. João Batista de Mendonça Filho

### PRÓ-REITOR DE PLANEJAMENTO E ADMINISTRAÇÃO

Prof. Márcio Dario da Silva

### PRÓ-REITOR DE PÓS-GRADUAÇÃO, PESQUISA E EXTENSÃO

Profa. Renata de Sousa da Silva Tolentino

### DIRETORA GERAL DA FACE - FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

Profª. Renata de Sousa da Silva Tolentino

### EDITOR

Prof. Thiago Soares Nunes – Editor Geral

### CONTATO PRINCIPAL

**Thiago Soares Nunes**

*Professor Doutor*

*Universidade FUMEC*

*Rua Cobre, 200 - 1º andar - Bairro Cruzeiro*

*30310-190 - Belo Horizonte - MG*

*E-mail: thiago.nunes@fumec.br*

### CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO NACIONAL

Edson Luiz Riccio, FEA/USP

Antonio Balloni, CENPRA/MICT

Oscar Dalfovo, Universidade Regional de Blumenau

Marília Damiani Costa, UFSC

Ricardo Teixeira Veiga, CEPEAD/UFMG

Antônio Artur de Souza, CEPEAD/UFMG

Eduardo André Teixeira Ayrosa, EBAP/FGV/RJ

Sérgio Carvalho Benício de Melo, PPGA/UFPE

Sergio Henrique A. C. Forte, UNIFOR - CE

Rodrigo Bandeira de Melo, Univale/SC

Jorge Ferreira da Silva, IAG/PUC-RJ

Sérgio Bulgacov, CEPPAD/UFPR

### CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Thomas Brashear, UMASS

Luc Quoniam, Université du Sud Toulon-Var

David Bruce, Institute of International Business

Jürgen Müller, Berlin School of Economics

César Archuby, Universidad de La Plata

Armando Malheiro, Universidade do Porto

Gustavo Guzzman, Griffith University

Suzana Braga Rodrigues, Erasmus University Rotterdam

### CONSULTORES EXTERNOS

Sylvana Maria Brandao, UFPE

Tereza Souza, Universidade Potiguar

Milena Rodrigues, Toledo Araçatuba

Rolf Hermann Erdmann, Universidade Federal de Santa Catarina

Carlos Alberto Costa, Universidade de Caxias do Sul

Ralph Santos Silva, UNIP

Maria Emilia Camargo, Universidade de Caxias do Sul

Luiz Alberto Nascimento Campos Filho, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

Camila Juvencio Dias, UniToledo - Araçatuba-SP

Mauro Neves Garcia, Universidade Municipal de SCS

Antonio Carlos Giuliani, Universidade Metodista de Piracicaba

Heloisa Guimarães Peixoto Nogueira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

André Gustavo Carvalho Machado, Universidade Federal da Paraíba

Denise Del Prá Netto Machado, Universidade Regional de Blumenau

Maria Augusta Soares Machado, IBMEC-RJ, Brasil

Frederico Poley Marins Ferreira, Fundação João Pinheiro

Arsênio Firmino Novaes Netto, Universidade Metodista de Piracicaba

Pelayo Munhoz Olea, Universidade de Caxias do Sul

José Arimatés Oliveira, UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Mauro Sudano Ribeiro, Faculdades Pedro Leopoldo

Sandra Maria Santos, Universidade Federal do Ceará

Valeria Rueda Elias Spers, Universidade Metodista de Piracicaba

Priscilla Ferreira da Fonseca, Newton Paiva

Eduardo Damião da Silva, PUCPR

Roberto Marcos da Silva Montezano, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

### PROJETO GRÁFICO(REDESIGN) E EDITORAÇÃO:

Therus Santana / Tecnologia da Informação

Revista de Administração FACES Journal / Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais. - v. 22, n. 3 (jul./set. 2023) - Belo Horizonte : Universidade FUMEC, Faculdade de Ciências Empresariais, 2000 - .

v. : il.

Trimestral

ISSN 1984-6975 (online)

1. Administração. 2. Negócios. I. Universidade FUMEC. Faculdade de Ciências Empresariais.

CDU: 658

Periodicidade: trimestral

Data de início da circulação: 1º semestre 2000

Versão virtual integral: <http://revista.fumec.br/index.php/facesp>

Indexação:

CAPEs - Portal Periódicos

DOAJ - Directory of Open Access Journals

EBSCO - Host

E-Revistas - La Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas

Españolas y Latinoamericanas

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

ISI Web of Knowledge

Latindex - Sistema regional de información en línea para revistas científicas

de América Latina, el Caribe, España y Portugal

PKP - Public Knowledge Project

REDALYC - Red de Revistas Científicas de

América Latina, el Caribe, España

y Portugal

Sumários.org

Endereço para Correspondência: FACE - FUMEC / Revista Faces  
Rua Cobre, 200 - Cruzeiro - 30310-190 - Belo Horizonte / MG  
[www.fumec.br/publicacoes/revistas-faces@fumec.br](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas-faces@fumec.br)

## INTRODUÇÃO

A Revista de Administração FACES Journal, há 23 anos, é uma publicação da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte, da Fundação Mineira de Educação e Cultura que, com mais de 50 anos de existência, consolida-se como uma instituição de ensino, atingindo sua maturidade e o reconhecimento de seu trabalho. Com um quadro docente de alto nível, a Universidade FUMEC dedica-se a atividades de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão.

A instituição, sem fins lucrativos, fundada por um grupo de professores que buscavam criar novas alternativas de formação acadêmica, é dotada de completa infraestrutura: salas amplas, espaços multimeios, apoio de informática, laboratórios nas diversas áreas, auditórios, anfiteatro e três bibliotecas com acervo de mais de 90 mil volumes.

## MISSÃO DA UNIVERSIDADE FUMEC

A Universidade FUMEC, em atendimento às suas funções de ensino, pesquisa e extensão e com fundamento nos princípios e fins da educação nacional, tem por missão: formar cidadãos conscientes de sua responsabilidade social, portadores dos valores de justiça e ética, nas diferentes áreas do conhecimento, aptos para a inserção nos diversos setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira.

## MISSÃO DA REVISTA FACES

Fomentar a produção e a disseminação do conhecimento em Administração de Empresas, contribuindo para o desenvolvimento e o progresso do país e da sociedade.

## FOCO DA REVISTA FACES

A Revista de Administração FACES Journal tem como foco e escopo publicar artigos no campo da Administração e áreas afins com uma contribuição teórica e gerencial. A intenção é publicar artigos decorrentes de pesquisas robustas, que resultem em avanço do conhecimento, com argumentos que destaquem a relevância e importância do estudo, com alto grau de ineditismo e que apresentem o estado da arte do fenômeno estudado.

## TIPOS DE ARTIGOS VEICULADOS NA FACES

Desenvolvimento teórico: sustentados por ampla e aprofundada pesquisa bibliográfica com propostas de novos modelos e interpretações para fenômenos relevantes no campo da Administração de Empresas e áreas afins.

Trabalhos empíricos: direcionados mais para a prática do administrador. Os artigos baseiam-se em pesquisas metodologicamente bem fundamentadas, podem apresentar hipóteses que compreendem as teorias e suas variáveis, os resultados que comprovam (ou não) a teoria.

A revista não aceita artigos bibliométricos, ensaio teórico.

## TEMAS E LINHAS EDITORIAIS

- Comportamento Organizacional
- Contabilidade
- Empreendedorismo
- Ensino e Pesquisa em Administração
- Estratégia em Organizações
- Finanças
- Gestão da Informação
- Gestão de Operações e Logística
- Estudos Organizacionais
- Gestão de Pessoas
- Gestão Internacional
- Gestão Pública e Governança
- Inovação e Tecnologia
- Marketing
- Organizações
- Relações de Trabalho
- Teoria das Organizações

## Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial

O terceiro número do Volume 22 de 2023 da Revista de Administração FACES Journal apresenta artigos de diversos campos da Administração e áreas correlatas. As temáticas contemplam práticas de controle e resistência, experiência do usuário, confiança em instituições, suporte social, gerencial e organizacional, home office transnacional, cultura organizacional, ética em gestão pública.

Nosso objetivo é que os trabalhos selecionados acrescentem conhecimentos e auxiliem no suporte científico das diversas áreas de estudo abarcadas nesta edição da Revista de Administração FACES Journal. Os trabalhos que compõem este número são:

**PRÁTICAS DE CONTROLE E RESISTÊNCIA NO COTIDIANO DE PROFESSORAS DO ENSINO SUPERIOR**  
José Ricardo Costa de Mendonça

**PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO COMO FATOR DETERMINANTE DE QUALIDADE E VALOR EM CONSULTORIA FITNESS**  
Thaís Ligieri Zagnoli Cunha, David Chester Carvalho Barros, Eduardo Teixeira Magalhães, Daniel Paulino Teixeira Lopes

**TRUST IN INSTITUTIONS IMPACTING DISTRESS SYMPTOMS IN TIMES OF COVID-19: THE BRAZILIAN CASE**  
Juliano Domingues Silva, Maurício Reinert do Nascimento, Fabiane Cortez Verdu, Claudia Cristina Macceo Sato

**SUPOORTE SOCIAL, GERENCIAL E ORGANIZACIONAL: A PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DO PODER JUDICIÁRIO DO SUL DO PAÍS**  
Renata Silva de Carvalho Chinelato, Suzana da Rosa Tolfo, Daeana Paula Bourscheid, Maria Eduarda Jaruzo Moraes

**HOME OFFICE TRANSNACIONAL: TRABALHADORES BRASILEIROS EM MOBILIDADE GLOBAL VIRTUAL**  
Laura Alves Scherer, Vanessa de Jobim Leal

**REVALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UM HOSPITAL PRIVADO**  
Jesuina Maria Pereira-Ferreira, Gilmara Regina Bernardes Carvalho, Michelle de Souza Rocha

**ÉTICA NA GESTÃO PÚBLICA DE EMERGÊNCIAS: PERSPECTIVAS E CONTRASTES ENTRE SANTA CATARINA E FLÓRIDA**  
Laís Silveira Santos, Camila Pagani

**Prof. Dr. Thiago Soares Nunes**  
**Editor-chefe da Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC**

## 8 PRÁTICAS DE CONTROLE E RESISTÊNCIA NO COTIDIANO DE PROFESSORAS DO ENSINO SUPERIOR

JOSÉ RICARDO COSTA DE MENDONÇA,

*Esta pesquisa está focada nos Estudos Organizacionais (EO). O objetivo foi analisar as práticas de controle e de resistência no cotidiano de professoras do ensino superior do campo de Estudos Organizacionais. A realidade social é produzida por meio de uma gama de micropráticas disciplinares cotidianas, as quais compõem poderosos discursos institucionais que constroem as subjetividades modernas. No que se refere aos ambientes escolares, chama-se a atenção para o uso de dispositivos de controle e de vigilância nas atividades acadêmicas. Porém, nas relações de poder, existe obrigatoriamente a possibilidade de resistência. A abordagem foi qualitativa e foram entrevistadas 12 professoras do campo de Estudos Organizacionais. Adotou-se a análise de conteúdo categorial. Identificou-se cinco categorias de práticas de controle e vigilância: práticas legais-normativas; práticas objetivas; práticas subjetivas; práticas tecnológicas; e práticas político-ideológicas. As práticas de resistência variaram entre “enfrentamento” e “fazer o melhor que possível”. Foram identificados elementos das estratégias políticas: Gestão, Mercado e Performatividade nas Instituições de Ensino.*

## 34 PARTICIPAÇÃO DO USUÁRIO COMO FATOR DETERMINANTE DE QUALIDADE E VALOR EM CONSULTORIA FITNESS

THAÍS LIGIERI ZAGNOLI CUNHA, DAVID CHESTER CARVALHO BARROS, EDUARDO TEIXEIRA MAGALHÃES, DANIEL PAULINO TEIXEIRA LOPES

*Objetivo: investigar a relação entre o comportamento de cocriação dos usuários em serviços de consultoria fitness online e a qualidade do serviço e valor percebido na experiência do usuário. Originalidade/Valor: a pesquisa destaca a plausibilidade das relações teóricas nesse contexto relacional específico, fornecendo informações cruciais para empreendedores. Além disso, oferece insights sobre a atração e envolvimento dos usuários, a qualidade do serviço e a percepção de valor, contribuindo para a gestão e o marketing organizacional. Métodos: envolveu-se a aplicação de um questionário online a uma amostra não probabilística de 450 respondentes. Análises estatísticas foram realizadas com SPSS e JASP. A consistência interna dos dados foi avaliada por meio dos coeficientes ômega de McDonald e alfa de Cronbach. A validade do instrumento foi confirmada por validade discriminante e convergente. Resultados: indicou-se uma relação positiva entre a participação no processo decisório e a qualidade do serviço, assim como entre o comportamento de cocriação e o valor percebido. Relações moderadas foram observadas entre outros construtos. Conclusão: no contexto da consultoria fitness online, a qualidade do serviço foi validada pela inclusão e integração do usuário, enquanto o valor esteve associado ao custo-benefício e ao valor social gerado através do comportamento de cocriação.*

## 59 TRUST IN INSTITUTIONS IMPACTING DISTRESS SYMPTOMS IN TIMES OF COVID-19: THE BRAZILIAN CASE

JULIANO DOMINGUES SILVA, MAURÍCIO REINERT DO NASCIMENTO, FABIANE CORTEZ VERDU, CLAUDIA CRISTINA MACCEO SATO

*This paper provides a retrospective analysis of the impact of trust in institutions in Brazil during the initial wave of Covid-19 on distress symptoms. Capturing data from 571 respondents across all five Brazilian regions during the period of April-May 2020, the study examines the relationship between institutional trust and public health outcomes at the pandemic's onset. Our findings reveal four distinct trust-based groups, reflecting the multifaceted nature of trust amidst the political and misinformation crisis of the time. Notably, our data contradicts the expected norm: the group with the lowest trust in institutions reported fewer distress symptoms, a paradox possibly rooted in a negationist attitude linked to anti-establishment sentiments and the misinformation crisis. In a contemporary context, this study provides historical insights into the dynamics of the pandemic's early days and also offers a reflection point for understanding the long-term implications of institutional trust on public health, especially in times of crisis.*

## 74 SUPORTE SOCIAL, GERENCIAL E ORGANIZACIONAL: A PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DO PODER JUDICIÁRIO DO SUL DO PAÍS

RENATA SILVA DE CARVALHO CHINELATO, SUZANA DA ROSA TOLFO, DAEANA PAULA BOURSCHIED, MARIA EDUARDA JARUZO MORAES

*O teletrabalho compulsório vivenciado na pandemia demandou das organizações, especialmente as públicas, reorganizar o trabalho e oferecer diferentes tipos de suporte para realização das atividades laborais. Os servidores do judiciário passaram a trabalhar em home office e com intensiva demanda de adaptação para desenvolver atividades em interação e de forma virtual. Neste sentido, a presente pesquisa investigou a percepção de suporte social, gerencial e organizacional de servidores públicos do poder judiciário do sul do Brasil. Foram realizados dois grupos focais, um presencial e um online, com a participação de oito e sete trabalhadores, respectivamente. As falas foram transcritas e organizadas em três categorias definidas a priori: suporte social, suporte gerencial e suporte organizacional. Os resultados mostraram que os servidores perceberam suporte social dos colegas e da chefia, embora muitos trabalhadores tenham relatado falta de apoio gerencial na realização do teletrabalho. Houve relatos que indicaram situações de assédio moral por parte dos gestores durante a pandemia. Em relação ao suporte organizacional, os servidores declararam que o tribunal de justiça não ofereceu os requisitos básicos, como as condições materiais, o que impactou no desempenho das atividades. Tais achados contribuem para que futuras intervenções no contexto judiciário possam otimizar e articular os diferentes tipos de suporte recebidos nos arranjos flexíveis de trabalho.*

## 95 HOME OFFICE TRANSNACIONAL: TRABALHADORES BRASILEIROS EM MOBILIDADE GLOBAL VIRTUAL

LAURA ALVES SCHERER, VANESSA DE JOBIM LEAL

*Com o avanço da globalização e das ferramentas digitais é possível assumir trabalhos via home office para empresas locais ou, até mesmo, para o outro lado do mundo. Este estudo visa investigar mobilidades relativas ao trabalho em home office de brasileiros que atuam no mercado internacional. Foram coletadas narrativas de 14 trabalhadores de carreiras diversas. Os resultados apontam que (i) as formas de ingresso no home office transnacional ocorreram devido a mobilidades geográficas anteriores, como trabalho, estudo e turismo no exterior, bem como ao uso de ferramentas para mobilidade tecnológica como plataformas digitais, Google, LinkedIn e WhatsApp; (ii) apenas um entrevistado é contratado como funcionário por empresa estrangeira, os demais são autônomos, trabalham por contrato e prestam serviços para empresas e/ou via plataformas digitais. A remuneração em moeda estrangeira acima do valor do mercado brasileiro é vista como vantagem; (iii) o investimento em si e em equipamentos tecnológicos e de infraestrutura do home office são necessários para acessar oportunidades de vagas globais via mobilidade tecnológica. A acentuada flexibilização do trabalho aliada à mobilidade tecnológica e à imobilidade geográfica, evidencia uma nova modalidade de trabalho propiciada pela mobilidade global virtual que denominou-se home office transnacional.*

## 119 REVALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DE CULTURA ORGANIZACIONAL PARA UM HOSPITAL PRIVADO

JESUINA MARIA PEREIRA-FERREIRA, GILMARA REGINA BERNARDES CARVALHO, MICHELLE DE SOUZA ROCHA

*O Instrumento Brasileiro para Avaliação da Cultura Organizacional (IBACO) é um dos mais utilizados no contexto brasileiro e, por esta razão, ele foi escolhido. O objetivo deste trabalho foi revalidar o IBACO, segundo a percepção dos funcionários de um hospital privado pernambucano. Sendo assim, desenvolveram-se os procedimentos centrais de adaptação dos itens do IBACO, que juntamente com questões sociais e demográficas compuseram o questionário usado neste estudo. Realizou-se uma pesquisa quantitativa e de natureza descritivo-exploratória. Foram coletados 305 questionários válidos e, para as análises dos dados, realizou-se as etapas necessárias a análise fatorial exploratória (AFE). A revalidação do instrumento apontou os seguintes resultados: a) os 2 construtos que compõem o instrumento da cultura organizacional (valores e práticas organizacionais) passaram a ter 6 dimensões cada; b) o construto valores organizacionais passou a ter 28 itens enquanto o construto práticas organizacionais ficou com 23 itens; e c) com essa reorganização dos itens e dimensões do instrumento, ele se mostrou mais claro e mais aderente às dimensões que formavam para a cultura do hospital privado investigado, podendo ser utilizado em outros contextos hospitalares similares.*

**139** ÉTICA NA GESTÃO PÚBLICA DE EMERGÊNCIAS: PERSPECTIVAS E CONTRASTES ENTRE SANTA CATARINA E FLÓRIDA

LAÍS SILVEIRA SANTOS, CAMILA PAGANI

*O artigo tem como objetivo identificar perspectivas e contrastes éticos sobre a gestão pública de emergências – ou gestão de riscos e desastres – no estado de Santa Catarina, no Brasil, e no estado da Flórida, nos Estados Unidos. Foi realizada uma pesquisa qualitativa em ambos os estados, utilizando de entrevistas em profundidade com gestores públicos. A análise dos dados foi dividida em: gestão, indivíduos e comunidades; dilemas morais; e perspectivas filosóficas. As análises realizadas sinalizam que existem diferenças de cunho filosófico, cognitivo, político e temporal na gestão de emergências que levam a questionar em que medida as teorias e os métodos de análise oriundos de outros países adaptam-se à realidade brasileira em detrimento das especificidades territoriais e culturais. O artigo confirma o pressuposto de que a vivência de decisões éticas relacionadas aos desastres aponta para a necessidade de diferentes perspectivas teórico-analíticas para sua compreensão na gestão pública, uma vez que teorias importadas podem não ser suficientes para compreender a complexidade da situação. O reconhecimento prévio de dilemas morais pode influenciar na elaboração de políticas públicas e, principalmente, na formação de alternativas de gestão e resposta em situações de crises que considerem, acima de tudo, a dignidade da pessoa humana.*