

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO

FACES

JOURNAL

TECNOLOGIA DE GESTÃO EM AÇÃO

MANAGEMENT TECHNOLOGY IN ACTION

www.fumec.br/publicacoes/revistas

*Publicação Trimestral da Faculdade
de Ciências Empresariais*



UNIVERSIDADE
FUMEC

Belo Horizonte - MG
FACES R. Adm. • Belo Horizonte
v.20 • n.2 • p. xxxx • abr./jun. 2021

FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA - FUMEC

Presidente: Prof. Air Rabelo

REITOR

Prof. Fernando de Melo Nogueira

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

Prof. Henrique Cordeiro Martins

DIRETORA GERAL DA FACE - FACULDADE DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

Prof. Renata de Sousa da Silva Tolentino

EDITOR

Daniel Jardim Pardini – Editor Geral

EDITORES ASSOCIADOS

Prof. Cid Gonçalves Filho, Universidade FUMEC

Prof. Carlos Alberto Gonçalves, CEPEAD/UFMG

CONTATO PRINCIPAL

Daniel Jardim Pardini

Professor Doutor

Universidade FUMEC

Rua Cobre, 200 - 1º andar - Bairro Cruzeiro

30310-190 - Belo Horizonte - MG

E-mail: faces@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

Sérgio 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 Guzman, 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 Juvenio 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:

Therusa Santana / Tecnologia da Informação

FACES. Revista de Administração - v.20, n.1, 2021
Belo Horizonte / MG FUMEC.

Trimestral

ISSN 1984-6975 (online)

1. Administração - Periódicos. I. Fundação Mineira de Educação e Cultura. Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte

CDD: 658(05)

Periodicidade: trimestral

Data de início da circulação: 1º semestre 2000

Versão virtual integral: www.fumec.br/publicacoes/revistas

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

INTRODUÇÃO

A Revista FACES, há 20 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 FACES busca atender a um amplo espectro de domínios de conhecimentos, perspectivas e questões em Administração. O público-alvo da FACES é composto por um estrato relevante da comunidade empresarial – administradores, executivos, consultores e executivos de alta e média gerência –, e por acadêmicos – professores, pesquisadores e estudantes de Administração e áreas afins.

TIPOS DE ARTIGOS VEICULADOS NA FACES

Desenvolvimento teórico: artigos sustentados por extensa pesquisa bibliográfica com propostas de novos modelos e interpretações para fenômenos relevantes no campo da Administração de Empresas.

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

Ensaio: compõem formas mais livres de contribuição científica, com abordagens mais críticas e criativas, levando os leitores a reflexões sobre temas relevantes nas áreas do conhecimento.

TEMAS E LINHAS EDITORIAIS

- Administração de Ciência e Tecnologia
- Comportamento Organizacional
- Contabilidade
- Controle Gerencial
- Ensino e Pesquisa em Administração
- Estratégia
- Finanças
- Gestão da Informação
- Gestão de Operações e Logística
- Gestão Internacional
- Gestão Pública e Governança
- Mercadologia
- Organizações
- Recursos Humanos
- Relações de Trabalho
- Teoria das Organizações

Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial

Completados dois anos de pandemia do Corona vírus, o que se percebe é que as pesquisas têm direcionado para temáticas que permeiam os fenômenos que estão associados às repercussões destes contextos na gestão das organizações. Neste segundo volume do ano de 2021, a Revista de Administração *FACES Journal*, apresenta artigos sobre o potencial para se alavancar o agronegócio, as barreiras identificadas para o consumo verde, o comportamento do consumidor da aviação civil brasileira, os aspectos de não mercado dos jogos de azar, a dinâmica de desenvolvimento de profissionais de tecnologia da informação, o empreendedorismo feminino e o caso dos imigrantes senegaleses.

O primeiro artigo investiga a alavancagem das empresas de agronegócio no Brasil e a sua relação com a transparência na divulgação do endividamento gerado pelos financiamentos no setor. Mesmo sendo um dos principais segmentos de desenvolvimento econômico no país, há muito a se pesquisar sobre as relações entre dívida contraída e rentabilidade no agronegócio.

No segundo estudo as autoras avaliam as barreiras para o consumo dos denominados produtos verdes. Por meio da validação de um instrumento de mensuração para avaliar o consumo destas mercadorias, os resultados da pesquisa indicam que o desconhecimento deste mercado e a pouca disponibilidade dos produtos verdes são obstáculos à propagação do seu consumo por jovens brasileiros.

O terceiro artigo aborda as reclamações advindas de consumidores do setor de aviação civil no Brasil. A coleta de dados envolveu dezenas de milhares de verbetes extraídos do site Reclame Aqui. As análises utilizando o método e-WOW indicam uma série de problemas de gestão associada a compras, cancelamentos e reembolsos de passagens aéreas.

No quarto artigo é retomado o debate sobre os aspectos da regulação dos jogos de bingo sob a luz do modelo das Atividades Políticas Corporativas (APC). As estratégias das empresas em moldar a política do governo,

de maneira a favorecer os interesses da legitimação de suas atividades, revela os mecanismos utilizados na ambiência de não mercado.

A pesquisa que trata o quinto artigo descreve a empregabilidade percebida e a intenção de permanência dos profissionais de tecnologia da informação com as oportunidades derivadas do aquecimento do mercado de trabalho com a alta demanda dos serviços de TI. Os resultados preliminares demonstram que a intenção de permanecer na organização aumenta quando é proporcionado ao profissional de TI oportunidades de desenvolver seu potencial na ambiência de trabalho.

O sexto artigo desta edição evidencia os aspectos premeditados e outros ainda poucos explorados na literatura de empreendedorismo feminino. As buscas pela autonomia financeira e o equilíbrio entre atividades profissionais e familiares confirmam algumas dimensões já reconhecidas em estudos consagrados sobre a mulher empreendedora. O preconceito do homem em relação ao sucesso da empreendedora e a postura masculina, muitas vezes, adotadas pela mulher para reverter essa situação são insights registrados no estudo.

As relações de trabalho com imigrantes senegaleses em um frigorífico gaúcho é o foco do sétimo artigo. Mesmo sob condições de baixa remuneração e precário ambiente de trabalho, os entrevistados revelam os fatores motivadores relacionados à saúde, poder aquisitivo e qualidade de vida no exercício de suas funções. Trabalhos desta natureza auxiliam a ampliar os estudos sobre o que se sucede em classes sociais menos favorecidas. Esta categoria de pesquisa ainda se encontra relegada nos estudos organizacionais, quando comparada ao quantitativo de publicações que privilegiam trabalhos voltados para o sucesso da gestão e das organizações contemporâneas.

Esperamos que as obras selecionadas neste exemplar sejam de grande valia na ampliação do conhecimento científico da Administração para os nossos leitores.

Os artigos que compõem este número são:

ALAVANCAGEM ÓTIMA E GERENCIAMENTO DA ESTRUTURA DE CAPITAL NAS EMPRESAS BRASILEIRAS DO AGRONEGÓCIO - *Tiago César Farinelli, Marcelo Augusto Ambrozini*

BARREIRAS AO CONSUMO VERDE: UMA ANÁLISE DE JOVENS CONSUMIDORES BRASILEIROS - *Natália Pavanelo Pivetta, Flavia Luciane Scherer, Vanessa Almeida da Silva, Ivanete Schneider Hahn*

ANÁLISE EWOM DOS SERVIÇOS DE AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA - *Maurilio Barbosa de Oliveira da Silva, Jean Flávio da Silva Santos, Milton Augusto Pasquotto Mariani, Dyego de Oliveira Arruda*

REGULAÇÃO DOS JOGOS DE BINGO NO BRASIL: UMA ANÁLISE DO AMBIENTE DE NÃO MERCADO - *Leandro Xavier Batista, Raul Beal Partyka, Jeferson Lana*

DESENVOLVIMENTO HUMANO, EMPREGABILIDADE PERCEBIDA E INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA NO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) - *Harrison Bachion Ceribeli, Alessandra das Graças Brito, Gustavo Nunes Maciel*

CONSEQUÊNCIAS NÃO PREMEDITADAS DO EMPREENDEDORISMO FEMININO - *fernanda Versiani, Antonio Carvalho Neto, Carolina Mota-Santos, Mariana Lima Caeiro.*

RELAÇÕES DE TRABALHO NA PERSPECTIVA DE IMIGRANTES SENEGALESES - *Jaqueline Dill Lague, Shalimar Gallon, Aline Mendonça Fraga*

Tenham todos uma ótima leitura,

Prof. Dr. Daniel Jardim Pardini
Editor da Revista de Administração FACES
Journal - Universidade FUMEC

Dear Researches, Academics and Business Community

After two years of the Corona virus pandemic, what can be seen is that research has focused on themes that permeate the phenomena that are associated with the repercussions of these contexts on the management of organizations. In this second volume of 2021, *Revista de Administração FACES Journal*, presents articles to understand the relations between indebtedness and profitability on the Brazilian agribusiness sector, the barriers identified for green consumption, consumer behavior in Brazilian civil aviation, non-market aspects of games of chance, the dynamics of developing information technology professionals, female entrepreneurship and the case of Senegalese immigrants.

The first article investigates the leverage of agribusiness companies in Brazil and its relationship with transparency in the disclosure of indebtedness generated by financing in the sector. Even though it is one of the main segments of economic development in the country, there is much to be researched on the relationship between contracted debt and profitability in agribusiness.

In the second study, the authors assess the barriers to the consumption of so-called green products. Through the validation of a measurement instrument to assess the consumption of these goods, the research results indicate that the lack of knowledge of this market and the low availability of green products are obstacles to the propagation of their consumption by young Brazilians.

The third article addresses complaints from consumers in the civil aviation sector in Brazil. Data collection involved tens of thousands of entries extracted from the Reclame Aqui website. The analyzes using the e-WOW method indicate a series of management problems associated with purchases, cancellations and refunds of airline tickets.

In the fourth article, the debate on aspects of the regulation of bingo games is resumed in the light of the Corporate Political Activities (APC) model. The companies' strategies in shaping government policy, in order to favor the interests of legitimizing their activities, reveal the mechanisms used in the non-market environment.

The research that deals with the fifth article describes the perceived employability and the intention of permanence of information technology professionals, with the opportunities derived from the high demand for IT services. Preliminary results demonstrate that the intention to remain in the organization increases when the IT professional is provided with opportunities to develop their potential in the work environment.

The sixth article of this edition highlights the premeditated aspects and others that are still little explored in the literature on female entrepreneurship. The search for financial autonomy and the balance between professional and family activities confirm some dimensions already recognized in the women entrepreneurship literature. The men's prejudice in relation to the entrepreneur's success and the masculine posture, often adopted by women to reverse this situation, are insights recorded in the study.

Labor relations with Senegalese immigrants in a meatpacking plant in Rio Grande do Sul is the focus of the seventh article. Even under conditions of low pay and a precarious work environment, the interviewees reveal the motivating factors related to health, purchasing power and quality of life in the exercise of their functions. Works of this nature help to expand the studies on what happens in less favored social classes. This category of research is still relegated in organizational studies, when compared to the number of publications that privilege works focused on the success of management and contemporary organizations.

We hope that the works selected in this issue will be of great value in expanding the scientific knowledge of Administration for our readers.

The articles included in this issue are:

OPTIMAL LEVERAGE AND CAPITAL STRUCTURE MANAGEMENT IN BRAZILIAN AGRIBUSINESS COMPANIES - Tiago César Farinelli, Marcelo Augusto Ambrozini

BARRIERS TO GREEN CONSUMPTION: AN ANALYSIS OF BRAZILIAN CONSUMERS - Natália Pavanelo Pivetta, Flavia Luciane Scherer, Vanessa Almeida da Silva, Ivanete Schneider Hahn

ELECTRONIC WORD-OF-MOUTH (eWOM) ANALYSIS OF BRAZILIAN CIVIL AVIATION SERVICES - Maurilio Barbosa de Oliveira da Silva, Jean Flávio da Silva Santos, Milton Augusto Pasquotto Mariani, Dyego de Oliveira Arruda

BINGO GAMING REGULATION IN BRAZIL: A NON-MARKET ENVIRONMENT ANALYSIS - Leandro Xavier Batista, Raul Beal Partyka, Jeferson Lana

HUMAN DEVELOPMENT, PERCEIVED EMPLOYABILITY AND INTENTION TO STAY IN THE IT SECTOR - Harrison Bachion Ceribeli, Alessandra das Graças Brito, Gustavo Nunes Maciel

(UN) Premeditated Consequences of Entrepreneurship for Women - fernanda Versiani, Antonio Carvalho Neto, Carolina Mota-Santos, Mariana Lima Caeiro.

LABOUR RELATIONS FROM THE PERSPECTIVE OF SENEGALESE IMMIGRANTS - Jaqueline Dill Lague, Shalimar Gallon, Aline Mendonça Fraga

Have all a very good read,

Prof. Dr. Daniel Jardim Pardini

Editor of the Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC

10 CONSEQUÊNCIAS (NÃO) PREMEDITADAS DO EMPREENDEDORISMO PARA A MULHER

FERNANDA VERSIANI, ANTONIO CARVALHO NETO, CAROLINA MOTA-SANTOS, MARIANA LIMA CAEIRO

Este artigo tem como objetivo analisar as consequências premeditadas e não premeditadas (Giddens, 2009) do empreendedorismo para a mulher. O referencial teórico trata do empreendedorismo feminino, focando na questão do empreendedorismo como trajetória profissional. Na pesquisa qualitativa foram realizadas 29 entrevistas semiestruturadas com mulheres empreendedoras. Os resultados indicaram que as consequências premeditadas vão ao encontro do que prevê a literatura de empreendedorismo em relação à: busca por autonomia e independência financeira; reconhecimento social; e equilíbrio entre vida pessoal e profissional. As consequências não premeditadas apontaram para possibilidades de investigações não tratadas pela literatura, como: preconceito do cliente homem em relação à empreendedora; mudança no próprio comportamento da mulher, no sentido de masculinizar-se para combater o preconceito; influência de estereótipos (masculinos e femininos); e falta de reconhecimento social. A pesquisa mostrou também que há impactos dessas consequências (não) premeditadas na dinâmica organizacional de seus empreendimentos.

29 BARREIRAS AO CONSUMO VERDE: UMA ANÁLISE DE CONSUMIDORES BRASILEIROS

NATÁLIA PAVANELO PIVETTA, FLAVIA LUCIANE SCHERER, VANESSA ALMEIDA DA SILVA, IVANETE SCHNEIDER HAHN

O presente estudo teve como objetivo analisar as barreiras ao consumo verde enfrentadas por consumidores brasileiros. Para isso, foi realizada uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa a partir de uma survey, que contou com o modelo de estudo desenvolvido por Gleim et al. (2013) para a investigação das barreiras ao consumo verde. Por meio dos resultados obtidos a partir dos 450 respondentes, identificou-se a necessidade de ajuste do instrumento de pesquisa para o contexto estudado, além de verificar que as principais barreiras enfrentadas pela amostra investigada foram a falta de conhecimento e a baixa disponibilidade desses produtos no mercado. Para estudos futuros, sugere-se a ampliação da pesquisa para outros contextos, bem como a utilização de outros enfoques metodológicos.

49 ALAVANCAGEM ÓTIMA E GERENCIAMENTO DA ESTRUTURA DE CAPITAL NAS EMPRESAS BRASILEIRAS DO AGRONEGÓCIO

TIAGO CÉSAR FARINELLI, MARCELO AUGUSTO AMBROZINI

Este trabalho teve o objetivo de verificar a existência da alavancagem ótima nas empresas do agronegócio do Brasil e investigar se as empresas estão comunicando o valor gerado pela gestão de sua estrutura de capital. A partir de uma amostra de 28 empresas, foi aplicado o método de regressão quadrática e realizada uma análise das informações contidas nos relatórios anuais. Os resultados apresentaram uma relação não linear, em “U” invertido, entre o nível de endividamento e a rentabilidade. Também foi identificado um baixo nível de disclosure, com a maior parte das empresas não comunicando de forma adequada o potencial valor gerado por meio de suas decisões de financiamento. Apesar do relevante impacto econômico do endividamento ótimo, por meio da análise dos relatórios financeiros, pôde ser observado que as dívidas possuem normalmente uma conotação negativa, com diversas empresas enfatizando apenas ações na direção de uma redução do nível de alavancagem.

69 DESENVOLVIMENTO HUMANO, EMPREGABILIDADE PERCEBIDA E INTENÇÃO DE PERMANÊNCIA NO SETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

HARRISON BACHION CERIBELI, ALESSANDRA DAS GRAÇAS BRITO, GUSTAVO NUNES MACIEL

Esta pesquisa teve como objetivo analisar a relação entre as oportunidades de desenvolvimento profissional proporcionadas aos empregados, a empregabilidade percebida e a intenção de permanência na organização no setor de tecnologia da informação (TI). Como método de coleta de dados utilizou-se a survey, sendo a amostra da pesquisa composta por 314 profissionais empregados do setor de TI. Para tratamento dos dados, empregou-se a técnica de Modelagem de Equações Estruturais. Analisando os resultados obtidos, constatou-se que, no setor de TI, a empregabilidade interna percebida dos funcionários aumenta quando a organização proporciona a eles oportunidades de desenvolvimento profissional, fazendo com que sua intenção de permanência também aumente. Sendo assim, apesar de não ter sido ratificada a existência de uma relação

direta entre as oportunidades de desenvolvimento profissional concedidas aos funcionários e a intenção de permanência na organização, constatou-se que existe entre elas uma relação indireta, mediada pela empregabilidade interna percebida.

89 REGULAÇÃO DOS JOGOS DE BINGO NO BRASIL: UMA ANÁLISE DO AMBIENTE DE NÃO MERCADO

LEANDRO XAVIER BATISTA, RAUL BEAL PARTYKA, JEFERSON LANA

Embora jogos de bingo tenham sido sempre objetos de discussão e regulação por todo o mundo – permitidos em alguns países, proibidos em outros – até hoje somente existe uma porção de projetos de lei para criação da regulação deste tipo de jogo no Brasil. Este ensaio teórico pretende analisar informações publicamente disponíveis através da lente das Atividades Políticas Corporativas (APC). Foi realizado um levantamento sobre o histórico da exploração da atividade de jogos de bingo relacionado a legislação, apontando a evolução. O cenário atual demonstra a falta de legislação adequada regulamentadora, além da existência da proibição do funcionamento de jogos de bingo. Com as empresas ligadas ao setor impedidas de funcionar, o estudo demonstra a necessidade de que seja deliberado sobre o assunto com diálogo acerca da criação de regulamentação da atividade. Para isto as empresas devem relacionar-se melhor com o ambiente de não mercado, utilizando as APC. Portanto, estratégias de APC podem ser eficazes ao influenciar políticas, pesquisas e práticas favoráveis à indústria dos jogos de bingo entre outros. Esses resultados podem ser usados para promover e reconhecer influência das empresas a fim de garantir os interesses comerciais. O ensaio contribui no sentido de demonstrar opções estratégicas (mecanismos) para influenciar agentes governamentais no tocante a referendar e aprovar objetos de interesse do mercado.

104 ANÁLISE EWOM DOS SERVIÇOS DE AVIAÇÃO CIVIL BRASILEIRA

MAURILIO BARBOSA DE OLIVEIRA DA SILVA, JEAN FLÁVIO DA SILVA SANTOS, MILTON AUGUSTO PASQUOTTO MARIANI, DYEGO DE OLIVEIRA ARRUDA

O setor da aviação civil trata-se de um modal de transporte polêmico nos repositórios online de reclamações sobre serviços, no Brasil. Este artigo vem a explorar o conteúdo gerado por opiniões e comentários sobre empresas áreas, feitas por consumidores, no site Reclame Aqui. Para tanto utilizou-se da estratégia do método netnográfico com auxílio do software Iramuteq para dar conta dos 31.167 verbetes analisados sobre queixas enviadas às principais companhias aéreas nacionais, no período de outubro de 2019. Os resultados culminaram para recorrência dos vocábulos ‘passagem’, ‘valor’, ‘voo’, ‘comprar’ e ‘empresa’, os quais revelam problemas de orientação com compras de passagens, cancelamentos e reembolsos como indicativos para ingerências de marketing, distribuição e órgão normativo do setor.

122 RELAÇÕES DE TRABALHO NA PERSPECTIVA DE IMIGRANTES SENEGALESES

JAQUELINE DILL LAGUE, SHALIMAR GALLON, ALINE MENDONÇA FRAGA

O presente artigo teve por objetivo analisar as relações de trabalho na perspectiva microsocial de imigrantes senegaleses que trabalham em um frigorífico no estado do Rio Grande do Sul. Foi realizada uma pesquisa qualitativa descritiva realizada em duas etapas: (i) quatro grupos focais com imigrantes senegaleses; e (ii) entrevistas individuais semiestruturadas com gestores desses imigrantes. Os relatos foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo. Os resultados indicaram uma situação contraditória: apesar de estarem alocados em uma área profissional conhecida pela baixa remuneração e difíceis condições de trabalho, os imigrantes destacam a saúde, a qualidade de vida e o dinheiro como elementos centrais e motivadores para manter as relações de trabalho no Brasil. Indica-se, a partir do estudo, que as empresas desenvolvam políticas de valorização e crescimento profissional para trabalhadores imigrantes, distanciando-se de práticas de exploração comumente vivenciadas na imigração.