

# GESTÃO DE TALENTOS HUMANOS: UM ESTUDO SOBRE O DESENVOLVIMENTO DO COLABORADOR NO AMBIENTE DE TRABALHO NA GESTÃO PÚBLICA

[Ciências Sociais Aplicadas, Volume 28 – Edição 129/DEZ 2023 SUMÁRIO / 20/12/2023](#)

REGISTRO DOI: 10.5281/zenodo.10408406

---

Cintia do Nascimento Pereira<sup>1</sup>  
Leidiane Alves Pinheiro Santos<sup>2</sup>  
Chimene Kuhn Nobre<sup>3</sup>

---

## RESUMO

O elemento essencial da organização é o talento humano, que são pessoas com características peculiares em conhecimento, habilidade e inteligência que movimenta a máquina pública. O estudo se reporta sobre o desenvolvimento do colaborador no ambiente laboral, onde é notório, ser esse o local em que o trabalhador passa a maior parte do tempo. A evolução humana caminha com o desenvolvimento de cada ser, sendo necessário abordar questões de relevância para com o ambiente de trabalho e a atividade do colaborador, que é quem vai através do seu perfil profissional realizar e concluir o serviço a este confiado. O objetivo geral é compreender o desenvolvimento no setor de recursos humanos em razão do colaborador, e o planejamento para prestação de serviço de excelência

para os seus usuários. A metodologia da pesquisa foi através de revisão de literatura, com uma abordagem qualitativa a partir dos artigos científicos encontrados. A importância da pesquisa está em que o capital humano é uma tarefa difícil para o empregador. O colaborador é a pessoa de recurso mais valioso para a organização. Portanto, toda estratégia da evolução organizacional é de suma importância, e deve estar voltada para a aplicação de políticas públicas de valorização de pessoal.

**Palavras-chave:** evolução humana; motivação; perfil profissional; proatividade.

## ***ABSTRACT***

The essential element of the organization is human talent, which are people with peculiar characteristics in knowledge, skill and intelligence that move the public machine. The study reports on the employee's development in the work environment, where this is the place where the worker spends most of his time. Human evolution goes hand in hand with the development of each being, and it is necessary to address issues of relevance to the work environment and the activity of the employee, who is the person who, through their professional profile, carries out and completes the service entrusted to them. The general objective is to understand development in the human resources sector in terms of employees and planning to provide excellent service to its users. The research methodology was through literature review, with a qualitative approach based on the scientific articles found. The importance of the research is that human capital is a difficult task for the employer. The employee is the most valuable resource person for the organization. Therefore, every organizational evolution strategy is of paramount importance, and must be focused on the application of public policies for personnel development.

**Keywords:** human evolution; motivation; professional profile; proactivity.

## **1. INTRODUÇÃO**

O ambiente laboral tem passado por diversas transformações, incluindo os setores público e privado, por isso, se faz necessário uma valorização do colaborador na organização, a fim que se haja eficiência no desenvolvimento das atividades.

A gerência de talentos humanos é a porta de entrada de pessoas que irão desenvolver atividades laborais, sendo necessário que o gestor deste setor esteja apto para recebê-los e orientá-los quanto aos regulamentos, locais de trabalho, trabalho em equipe, relacionamentos interpessoais, documentos pessoais, períodos probatórios e capacitação, assim como, ter conhecimento em qual regime se destina a sua contratação (JUNQUILHO, 2019).

A problematização desta pesquisa gira em torno da forma como a gestão pública trata os colaboradores para que haja uma prestação de um serviço de excelência. O objetivo geral é compreender o desenvolvimento no setor de recursos humanos em razão do colaborador, e o planejamento para prestação de serviço de excelência para os seus usuários

A pesquisa é justificada pela necessidade de melhorias na gestão pública. A qualidade da gestão de recursos humanos desempenha um papel crítico nesse cenário. Investiga-se como a gestão pública lida com seus servidores, visando contribuir para o desenvolvimento laboral dos mesmos e, conseqüentemente, para a prestação de serviços de maior qualidade.

A área de gestão de pessoas é algo que se propõe a atuar, pois, o que se preza num setor de trabalho são os relacionamentos de cada colaborador, onde, o local de trabalho é o segundo lugar que se passa mais tempo, primeiro é a família. E sendo assim, cada sujeito tem seus problemas, e queira ou não, leva para o local de trabalho (OLIVEIRA E MEDEIROS, 2019).

A ciência já demonstra que há como realizar a quebra de paradigmas, onde, através do gerenciamento planejado se pode realizar

periodicamente capacitação, integração, relacionamento interpessoal, ginástica laboral, socialização, diversão e lazer para os colaboradores, e assim modificando o cotidiano fatigante do trabalhador na empresa (CHIAVENATO, 2016).

Portanto, é de suma importância que este artigo com embasamento científico, tenha resultados que possam valer a pena no desenvolvimento laboral dos servidores lotados na Prefeitura Municipal de Itapuã do Oeste em prol da população.

## **2. MATERIAL E MÉTODOS**

De acordo com Gil (2018), a metodologia consiste no caminho seguido para a realização do trabalho apresentado, sendo que o método diverge da metodologia, porém ambos caminham no mesmo sentido, incluindo o desenvolvimento do trabalho desde o referencial até a pesquisa.

O tipo de estudo foi do tipo exploratória, o método de abordagem utilizado é o qualitativo, através da revisão bibliográfica de artigos científicos, monografias e livros publicados em mídia virtual. Quanto a natureza da pesquisa se dará do tipo pesquisa básica.

Para realizar esta pesquisa de revisão de literatura, foram utilizadas fontes de dados de diversas naturezas, incluindo livros, artigos científicos, relatórios governamentais, documentos institucionais e materiais publicados em periódicos acadêmicos. A busca por fontes de dados foi realizada em bases de dados acadêmicas e bibliotecas virtuais, como PubMed, Google Scholar, Scopus, e sites institucionais relacionados à área de Recursos Humanos e gestão pública.

Os critérios de inclusão para seleção de artigos e documentos foram baseados na relevância para o tema da pesquisa, bem como na qualidade e atualidade das fontes. Foram excluídos materiais que não estavam diretamente relacionados ao assunto em questão ou que não atendiam aos critérios de qualidade científica.

Foram utilizadas palavras-chave relevantes para a pesquisa, incluindo gestão de recursos humanos, gestão pública, servidores públicos, excelência no serviço público e desenvolvimento de recursos humanos. As palavras-chave foram usadas na busca de materiais nas bases de dados.

Os resultados obtidos foram sintetizados em seções temáticas, destacando os principais achados e conclusões da literatura revisada. Foi realizada uma análise crítica dos resultados e sua relevância para a problemática da pesquisa.

Este processo de revisão de literatura foi conduzido com o objetivo de obter uma compreensão abrangente da gestão de recursos humanos na gestão pública e seu impacto na prestação de serviços de excelência pelos servidores. Os resultados desta revisão servirão de base para a discussão e as conclusões finais deste estudo.

### **3. GESTÃO DE PESSOAS NO SETOR PÚBLICO**

A peça-chave de uma organização é o ser humano, pois é a parte pensante, criativa, desenvolvida e habilitada para atuar em determinadas áreas, e a soma dessas habilidades irá fomentar o desempenho da Instituição em que labora.

Segundo Gil, (2018, p. 60), a Gestão de Pessoas assume o papel de liderança para alcançar a excelência organizacional necessária para enfrentar desafios competitivos, tais como a globalização, seguido das novas tecnologias e o capital intelectual.

Para Junquillo (2019, p. 76), o objetivo da Gestão de Pessoas é auxiliar a organização no desenvolvimento de competências diferenciadas para que conquistem um melhor desempenho e crescimento tanto das organizações como das pessoas.

Conforme Chiavenato (2016, p. 8), a Gestão de Pessoas é uma área muito sensível à mentalidade que predomina nas organizações, depende de

vários aspectos, tais como: a cultura que existe em cada eixo organizacional, negócio, processos e estilos utilizados.

Para Bergue (2016) gestão de pessoas no setor público é o esforço orientado para o suprimento, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas nas organizações públicas em conformidade com os ditames constitucionais e legais, observando as necessidades e condições do ambiente em que se inserem.

Na Administração Pública a área de Gestão de Pessoas é um setor imprescindível, pois atua de forma planejada, e não deve ser posicionada separadamente das demais áreas, pois faz parte de um todo e especialmente trata com os talentos humanos, interage com ações de capacitação que irão desenvolver melhorias no atendimento e prestação de serviço de qualidade a população (JUNQUILHO, 2019).

O serviço público na área de Gestão de Pessoas está conectado a todos as outras áreas, é um setor administrativo responsável e eficaz, com prestação de serviço direto e indireto a comunidade geral, com ações extensas e todas dependem do compromisso em servir, com derivação ao substantivo Servidor Público, ou melhor, servir ao público (TÓFOLI, 2016).

Nesse contexto se percebe que são muitos aspectos influenciadores nas ações do processo de gestão e no sistema organizacional. Portanto, o valor máximo para o desempenho eficaz da organização é a importância do talento humano. O sucesso da organização depende da atuação da gestão de pessoas, pois são as pessoas que desenvolvem todo o processo da organização, sendo interno ou externo. Os resultados de atendimento de excelência são frutos da capacitação e motivação ao ordenamento administrativo.

#### **4. GERÊNCIA DE TALENTOS HUMANOS NA GESTÃO PÚBLICA**

A ação administrativa de Talentos Humanos se direciona às atividades peculiares e proporcionam ao trabalhador melhor desempenho,

desenvolvimento e praticidade. Onde os resultados serão recompensados através de orientação, capacitação e remuneração (JUNQUILHO, 2019).

Para Chiavenato (2016, p. 130) a Gestão de Pessoal não pode ser cumprida sem a participação em maior ou menor grau das demais funções organizacionais. Por esse motivo ela interage em todos os níveis da organização.

A finalidade da Gestão de Pessoal é proporcionar à organização um quadro de colaboradores motivados, integrados e produtivos, contribuindo para atingir os objetivos propostos. Esse estímulo, faz com que os trabalhadores alcancem as metas definidas de atividades e lhes dão melhores desempenho (JUNQUILHO, 2019).

Ainda Chiavenato (2016, p. 134) as organizações são constituídas de pessoas e dependem delas para atingirem seus objetivos e cumprir a missão. E para as pessoas, as organizações constituem o meio pelo qual elas podem alcançar vários objetivos pessoais em menor espaço de tempo, esforço e conflito.

As escolhas relacionadas com estruturas organizacionais otimizadas para o gerenciamento de recursos humanos do serviço público e a delegação de responsabilidades para o pessoal em funções-chave são fatores decisivos para o sucesso do aperfeiçoamento administrativo em países sob reforma (NUNBERG, 2018).

Para Junquillo (2019), é comum que as reformas do gerenciamento de pessoal resultantes de instituições frágeis, descoordenadas ou politicamente impotentes fracassem em contextos de transição, enquanto aquelas apoiadas em bases institucionais fortes têm mais chances de ser bem-sucedidas. Nesse sentido, a presente seção analisa algumas das qualidades organizacionais dos sistemas de recursos humanos que funcionam bem em países industrializados e, a partir daí, sugere quais aspectos poderiam ser mais úteis ao estabelecimento de uma sólida base institucional.

Figura 1 – Organograma da Gestão de Pessoas.



Fonte: IFRO/ 2023.

A figura 1, apresenta o organograma da Gestão de Pessoas onde atua nos campos de Coordenação de desenvolvimento de pessoas, legislação de pessoal, administração de pessoas, cadastro, aposentadoria e pensão e Coordenação de Atenção à Saúde e Segurança do Trabalho. Observa-se que todas essas áreas compõem uma Diretoria que trata de assuntos pertinentes ao talento humano.

Para Tofoli, (2016), a gerência de talentos humanos é uma das estratégias mais importantes para a gestão pública, pois, é uma forma inovadora de evolução e mantenedora da produtividade em um nível de qualidade alto, é preciso entender a necessidade de investir nos talentos presentes em uma organização.

São muitos os desafios que este departamento encontra no dia a dia, as funções administrativas levam boa parte do tempo do trabalho e a gestão de pessoas acaba se prejudicando no meio do caminho. No entanto, não é nem preciso afirmar que investir em gestão de talentos é como o combustível dos negócios. Muitas pesquisas já apontam isso há muito tempo (FERREIRA, 2019).

## **5. CONTROLE DE QUALIDADE NA GESTÃO PÚBLICA**

O sinônimo de qualidade é extenso e se relaciona às características de cada indivíduo, onde se envolve fator cultural e valor pessoal.

Para Tófoli (2016, p. 78), o termo qualidade abrange situações diferentes em todos os sistemas, tais como produção, organização, processos, produção e custos. Ou seja, é um conjunto de características que atendem normas e padrões positivos de produtos e serviços.

Segundo Paladini (2016, p. 22), a qualidade apresenta características que implicam dificuldades de porte considerável para sua perfeita definição. Em síntese, o que é qualidade para um indivíduo pode não ser para outro. Cada pessoa tem sua definição.

O diferencial competitivo leva ao sucesso peculiar e organizacional, daí ser de suma importância a presença da qualidade no desenvolvimento pessoal e da empresa. E com isso resultar em satisfação e fidelidade do cliente, que a cada estação está exigente, incitando a organização a realizar melhorias constantes em conceito de qualidade (JUNQUILHO, 2019).

Em razão das mudanças organizacionais, ocasionadas por fatores culturais, políticos, econômicos, sociais, históricos e tecnológicos, a partir dos anos 70, a natureza laboral humana e o perfil esperado do colaborador têm sofrido rápidas alterações, em função, principalmente, da introdução de novas tecnologias de gestão e produção (FERREIRA, 2017).

Essas transformações impulsionaram uma mudança no perfil dos trabalhadores, requerendo novas competências e habilidades, tais como: manter-se atualizado, manejar novas ferramentas tecnológicas e equipamentos sofisticados, atuar em ambientes com maior incerteza e papéis pouco definidos, relacionar-se socialmente, lidar com problemas menos estruturados e trabalhar em equipes (TÓFOLI, 2016).

Durante muito tempo, o cidadão não teve acesso a formas de controle sobre as ações – aquelas que dizem respeito às decisões, às iniciativas ou às políticas que influenciam na vida do cidadão – e os serviços públicos. Nesse contexto, cabia-lhe tão somente eleger seus representantes.

O parágrafo 3º do artigo 37 da Constituição Federal (emenda 19) introduz o disciplinamento da participação do usuário no controle dos serviços públicos, especialmente quanto à qualidade dos serviços, avaliação e manutenção deles (BRASIL, 2020).

De acordo com Nassuno (2018), a propósito desse controle gerencial, menciona como medidas de desempenho mais frequentes as seguintes:

- a produtividade;
- o nível de atividade;
- os insumos;
- os processos;
- os produtos/resultados;
- os impactos;
- os custos;
- a satisfação do usuário; e
- a qualidade e o tempo de resposta do serviço.

De acordo com Tácito (2015), a gestão da qualidade no serviço público passa, necessariamente, pelo gerenciamento da administração pública e, conseqüentemente, pela elaboração de um Planejamento Estratégico caracterizado sobremaneira pela participação de todos os seus

integrantes. O processo de Planejamento Estratégico divide-se, basicamente, em três etapas:

### A Concepção do planejamento estratégico

Para Tourinho Neto (2018), trata-se das “raízes profundas” da organização, da sua razão de existir. O acesso a estas informações é dado através de entrevistas/workshops e deve haver uma estratégia de disseminação por toda a empresa. Trata-se de edição de textos, imagens (por conta da logomarca) e comunicação por toda a organização. Fazem parte da análise organizacional as seguintes informações:

- Missão;
- Visão;
- Negócio;
- Produtos e serviços;
- Clientes/público-alvo;
- Valores/princípios;

### A Planificação

É composto pelos planos de gestão de longo prazo (3 a 5 anos) e de curto prazo (1 a 2 anos). Registra os objetivos, metas, projetos, atividades e tarefas rotineiras estabelecidos na fase de concepção. Sua representação é através de cronogramas, estabelecendo o quê, como, quando, quem, onde, e quanto custa cada uma das atividades do plano de gestão. Possibilita também o registro das chamadas ações emergenciais, aquelas de realização imediata, com prazo curtíssimo de conclusão (até 60 dias).

A etapa de planificação permite que o administrador possa registrar as suas metas estratégicas, sejam elas de caráter rotineiro (Plano de Gestão das Rotinas) ou de alcance específico (metas escolhidas com essa finalidade e de caráter transitório). As metas podem ser expressas em forma de cronogramas, os quais constituem a base do Plano de Gestão da

organização e possibilitam o controle do processo de planejamento estratégico, a ser descrito na próxima etapa

O Controle.

Permite o acompanhamento e avaliação de todo o processo de planejamento estratégico. A partir dos relatórios, tabelas e gráficos escolhidos pelo próprio cliente, é feito o acompanhamento das ações estabelecidas na etapa anterior. Este controle pode ser realizado por área funcional, por responsável ou através de matrizes gerenciais. Por exemplo, o presidente de uma empresa pode solicitar o relatório de progresso das ações do plano, por responsável, por área ou objetivo específico. Pode acompanhar ainda os motivos dos atrasos registrados ou a previsão do plano de gestão, através de gráficos e das metas estabelecidas pelo “Balanced Score Card” (BSC). Periodicamente, deve ser feita uma avaliação geral do planejamento estratégico, fechando-se um ciclo e iniciando-se o replanejamento.

O insumo do trabalho de um executivo é justamente o acesso a informações. Com base nestas informações, este executivo tomará as decisões necessárias à sua organização. Quanto melhor for a base de dados que alimenta o insumo do gerente, melhor será a qualidade do resultado de seu trabalho, ou seja, as decisões que tiverem que ser tomadas.

Nesta etapa encontra-se o grande “segredo” do planejamento estratégico. Aqui, o acesso às informações propiciará uma avaliação dos resultados e das distorções, permitindo que o empresário e seu corpo gerencial possam corrigir os desvios. O grande problema dos processos de planejamento estratégico é o acompanhamento permanente das metas, indicadores e objetivos, pois a gestão do dia-a-dia pode fazer com que o executivo deixe em segundo plano, ironicamente, as metas mais importantes, as de ordem estratégica. Nesse caso, a tendência do Plano de Gestão (principalmente o de longo prazo) é tornar-se um documento

esquecido, engavetado, e não algo vivo, palpitante, que “corre nas veias” da organização.

A etapa de controle deverá permitir a consulta de quaisquer situações de metas, projetos e atividades, como aquelas que estão em dia, em atraso, realizadas paradas, sem informação, cancelas, etc. Estas descrições adaptam-se à cultura de cada empresa, ficando a cargo do executivo defini-las. Os gerentes deverão ter acesso a gráficos de tipos variados, como barras, linhas, pizzas, tendências, múltiplas variáveis, etc. dependendo da configuração que for dada a cada indicador ou índice de desempenho. Estes gráficos poderão estar atrelados a desempenhos de grandezas qualitativas, como o progresso das metas de um projeto, ou ainda a grandezas quantitativas, como indicadores de lucratividade, faturamento por produto, etc.

Portanto, considerando a importância da qualidade do bem/serviço e o seu entrelaçamento com as demais dimensões citadas, oriundo de um mercado competitivo, é necessário que se haja exímia qualidade na prestação de serviço, uma vez que o Servidor está no local em que se deve prestar serviços público de qualidade visando o sucesso organizacional.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O ser humano é dotado de talento desde que nasce e sua evolução se dá conforme os caminhos trilhados ao decorrer da vida. Por isso, é de grande relevância que as organizações capacitem e desenvolvam pessoas em suas habilidades, fazendo-as capazes de executarem as atividades exigidas pelas instituições em que estão inseridas.

Por essa razão, há um benefício mútuo, empresa e talento humano, resultando em capacitação e motivação do capital intelectual. Nessa linha, a liderança possui um papel fundamental no âmbito organizacional no sentido de atender as expectativas das pessoas e da organização.

Observou-se que a empresa valoriza seu capital humano com remuneração, entretanto, percebeu-se que falta a melhoria na qualificação do conhecimento, cujo fator tem sua preponderância por ser um item que alavanca as pessoas e faz com que elas tenham evolução. Portanto, é imprescindível que o órgão disponibilize o seu aperfeiçoamento, e assim, fazer ocorrer o enriquecimento intelectual dos funcionários como estratégia de crescimento organizacional, motivacional e de satisfação pessoal.

Portanto, a presente pesquisa, apresenta a importância de iniciativas como as capacitações e motivações no âmbito organizacional, que devem ser reforçadas no interior das instituições e que a ação de investimento no conhecimento do colaborador, é uma ação com retorno certo, as pessoas devem ser valorizadas em sua capacidade e dignidade.

## REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 2. Ed. ver. e atual. Caxias do Sul: Educs, 2016.

[http://ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros\\_UEPB\\_053\\_2012/01-teorias%20da%20administra%E7%E3o%20publica/livro%20grafica%20TGA Publica.pdf](http://ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros_UEPB_053_2012/01-teorias%20da%20administra%E7%E3o%20publica/livro%20grafica%20TGA Publica.pdf). Acesso em 15 out. de 2023.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**, 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2016. Disponível em

[https://www.academia.edu/31736284/Gest%C3%A3o\\_de\\_Pessoas\\_3ed-Idalberto\\_Chiavenato](https://www.academia.edu/31736284/Gest%C3%A3o_de_Pessoas_3ed-Idalberto_Chiavenato). Acessado 11 out 2023.

GIL, Antonio Carlos, **Gestão de Pessoas**. Enfoque nos Papéis Profissionais. 1ª Ed. São Paulo, Atlas, 2012. <https://pt.slideshare.net/maiaracfds/antonio-carlos-gil-gesto-de-pessoas-enfoque-nos-papis-profissionais>. Acesso em 15 set. 2023.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – disponível em <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/ro/itapuadooeste/panorama>. Acesso em

12 set. 2023.

JUNQUILO, Gelson Silva. **Teorias da Administração Pública** –

Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília – CAPES; 2019. Disponível em

[http://ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros\\_UEPB\\_053\\_2012/01-teorias%20da%20administra%E7%E3o%20publica/livro%20grafica%20TGA Publica.pdf](http://ead.uepb.edu.br/arquivos/Livros_UEPB_053_2012/01-teorias%20da%20administra%E7%E3o%20publica/livro%20grafica%20TGA Publica.pdf). Acesso em 13 set 2023.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 9. Ed. São Paulo: Atlas, 2014. Disponível em

[http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy\\_of\\_historia-i/historia-ii/china-e-india/view](http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view). Acesso em 11 out. 2023.

NASSUNO, Marianne. Avaliação de resultados e avaliação de satisfação do usuário cidadão: elementos para reflexão. **Revista Res Pública**. Ano 2018, maio. Disponível em: <http://www.ijj.derecho.ucr.ac.cr/archivos/>. Acesso em: 22 out. 2023.

NUNBERG, Barbara. **Gerência de recursos humanos no setor público:**

lições da reforma em países desenvolvidos. Brasília: ENAP, 2018. Disponível em

<https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/578/1/Ger%C3%Aancia%20de%20Orecursos%20humanos%20no%20setor%20p%C3%ABlico.pdf>. Acesso em 10 out. 2023.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade:** teoria e prática. 2. ed. São Paulo:

Atlas, 2016. Disponível em

<http://login.semead.com.br/19semead/arquivos/450.pdf>. Acesso em 17 set. 2023.

PORTAL TRANSPARÊNCIA PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPUÃ DO

OESTE – 2023. Disponível em <http://transparencia.itapua.ro.gov.br/>. Acesso em 14 out. 2023.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado.

**Gestão de Pessoas no Setor Público.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília – CAPES; 2015. Disponível em <https://docplayer.com.br/14344311-Jose-arimates-de-oliveira-maria-da-penha-machado-de-medeiros.html>. Acesso em 10 out. 2023.

TÁCITO, Caio. **Direito Administrativo.** São Paulo: Saraiva, 2015. Disponível em <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redes.virtual.bibliotecas:livro:1975;000016694>. Acesso em 10 out. 2023.

TÓFOLI, E. T.; TÓFOLI, I. **A busca da qualidade no atendimento em empresas no setor supermercadista da região noroeste do Estado de São Paulo.** Facef Pesquisa. São Paulo, v.9, n.1, p. 77, 2016. Disponível em: <<http://legacy.unifacef.com.br/FACEFPESQUISA/2006/nr1/v9n1artigo6.pdf>> Acesso em 16 set. 2023.

TOURINHO NETO, Fernando da Costa. As desigualdades sociais e a justiça. **Cartilha jurídica.** Brasília: Tribunal Regional Federal da 1ª Região, N. 78, ago. 2019.

---

<sup>1</sup>Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: [cintianascimento1999@gmail.com](mailto:cintianascimento1999@gmail.com)

<sup>2</sup>Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. e-mail: [leidiane.aps@gmail.com](mailto:leidiane.aps@gmail.com)

<sup>3</sup>Docente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública do Instituto Federal de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte. Mestre em Patrimônio Cultural (PPGPC/UFMS). e-mail: [chimenkn@gmail.com](mailto:chimenkn@gmail.com)

## RevistaFT

**A RevistaFT** têm 28 anos. É uma **Revista Científica Eletrônica Multidisciplinar Indexada de Alto Impacto e Qualis “B2” em 2023**. Periodicidade mensal e de acesso livre. Leia gratuitamente todos os artigos e publique o seu também [clcando aqui](#).



## Contato

**Queremos te ouvir.**

**WhatsApp RJ:**

(21) 98159-7352

**WhatsApp SP:**

(11) 98597-3405

**e-Mail:**

contato@revistaf  
t.com.br

**ISSN:** 1678-0817

**CNPJ:**

48.728.404/0001-  
22

**CAPES –**

Coordenação de Aperfeiçoament  
o de Pessoal de  
Nível Superior  
(CAPES),  
fundação do  
Ministério da  
Educação (MEC),  
desempenha  
papel  
fundamental na  
expansão e  
consolidação da  
pós-graduação  
stricto sensu

## Conselho Editorial

**Editores**

**Fundadores:**

Dr. Oston de  
Lacerda Mendes.  
Dr. João Marcelo  
Gigliotti.

**Editor**

**Científico:**

Dr. Oston de  
Lacerda Mendes

**Orientadoras:**

Dra. Hevellyn  
Andrade  
Monteiro  
Dra. Chimene  
Kuhn Nobre

**Revisores:**

Lista atualizada  
periodicamente  
em  
[revistaft.com.br/expresspediente](http://revistaft.com.br/expresspediente) Venha  
fazer parte de  
nosso time de  
revisores  
também!

(mestrado e  
doutorado) em  
todos os estados  
da Federação.

Copyright © Editora Oston Ltda. 1996  
- 2023

Rua José Linhares, 134 - Leblon | Rio  
de Janeiro-RJ | Brasil