

# Conhecimento e Aplicação do Endomarketing em Unidades Produtoras de Refeições em Porto Velho - Rondônia

## KNOWLEDGE AND APPLICATION OF ENDOMARKETING IN MEAL PRODUCTION UNITS IN PORTO VELHO - RONDÔNIA

Gerleide Monteiro Costa<sup>1</sup>, Rafaela Beleza Fernandes<sup>1</sup>, Renato Lima dos Santos<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Acadêmica de Nutrição – Faculdades Integradas Aparício Carvalho (FIMCA), <sup>2</sup>Acadêmico de Medicina – Centro Universitário São Lucas, <sup>3</sup>Graduação em Administração – Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Especialista em Gestão de Pessoas – Centro Universitário São Lucas, Especialista em Metodologia do Ensino para EAD – Escola Superior Aberta do Brasil.

---

### RESUMO

**Introdução:** A competitividade tem demandado das instituições ações voltadas para a valorização efetiva dos seus colaboradores, onde a satisfação pessoal e profissional se torne um fator motivacional que impulse a produtividade das partes envolvidas. O endomarketing é uma ferramenta de gestão que proporciona a aplicação de ações para o melhoramento da comunicação interna, gerando melhorias nas relações interpessoais entre os nutricionistas, que atuam como gestores, e seus colaboradores. **Objetivos:** Esta pesquisa tem como objetivo detectar o uso desta ferramenta em Unidades Produtoras de Refeição, bem como, descrever o relacionamento do nutricionista gestor com seus colaboradores. **Materiais e Métodos:** Como metodologia de investigação, utilizou-se a pesquisa de campo na forma quantitativa e exploratória, sendo possível delinear a coleta de dados, por meio de um questionário com 25 questões, que foi aplicado a 23 profissionais de nutrição. **Resultados:** Através da referida pesquisa, foi possível identificar que o endomarketing é essencial para a obtenção de resultados positivos. **Conclusão:** A ação do endomarketing na nutrição resulta diretamente na melhoria da produtividade e na qualidade do serviço do colaborador, contribuindo para fidelização dos consumidores externos.

**Palavras-chave:** Endomarketing. Marketing Interno. Unidades Produtoras de Refeições.

### ABSTRACT

**Introduction:** Nowadays, competitiveness has demanded from the institutions, actions increasingly focused on the effective valorization of its employees, where personal and professional satisfaction become a motivational factor that drives the productivity of the ones involved. The endomarketing as a management tool being used in nutrition, brings this purpose, as it provides the application of actions for the improvement of internal communication, causing benefits in relationships among nutritionists. **Objectives:** The objective of this research is to detect the use of this tool in nutrition, in Meal Producing Units, as well as to describe how it should be the relationship of the nutritionist manager with his collaborators. **Materials and Methods:** As a research methodology, field research was used in quantitative and exploratory form, and it was possible to delineate the data collection through a questionnaire with 25 questions, which were applied to 23 professionals in nutrition. **Results:** Through this research, it was possible to identify that endomarketing is essential for obtaining positive results. **Conclusion:** The endomarketing action in nutrition results directly in improving the productivity and quality of the employee's service, contributing to the loyalty of external consumers.

**Keywords:** Endomarketing. Internal marketing. Food Producing Units.

---

### INTRODUÇÃO

O mercado passa por constante inovação tecnológica e crescente competitividade, o que faz com que as empresas reavaliem suas ações estratégicas para obterem vantagem competitiva no mercado global, a fim de melhorar a gestão da empresa como um todo (VELOZO, 2014).

Nesse entendimento, o ramo alimentício sempre existirá e se fará em constante desenvolvimento, adequando-se às mudanças de paladar, necessidades e desejos dos seus consumidores e clientes internos (SANTOS, 2006).

Para tanto, a resolução do Conselho Federal de Nutricionistas nº 380/2005 de 20 de dezembro de 2005 (CONSELHO FEDERAL DE NUTRICIONISTAS, 2005), descreve as atribuições do nutricionista por área de atuação, sendo que várias delas estão relacionadas com o gerenciamento de pessoas, como: planejar, coordenar e executar programas de treinamento, atualização e aperfeiçoamento de colaboradores.

#### *Endomarketing e suas interações com a área da nutrição*

O clima organizacional deve estar voltado para a motivação e a valorização do empregado. Nesta conjuntura, a interação entre o endomarketing e a área da nutrição realiza-se. Pois, ocasionam mudanças na atmosfera da instituição, sendo que as principais mudanças causadas no ambiente são: a) nova visão de liderança, que se torna aberta e democrática, delegação de poderes, divisão de responsabilidades, trabalho com o grupo e para o grupo; b) intensa melhoria na comunicação interna; c) flexibilização e achatamento da estrutura organizacional; e d) criação de um clima de respeito, confiança, cooperação e harmonia entre as pessoas (CREMONEZI et al, 2013).

O endomarketing é sintetizado como: o princípio de marketing que tende a descobrir os anseios e as necessidades dos clientes de modo geral e, a partir dessa descoberta, encontrar ações viáveis que dê a eles o que realmente precisam. Ainda para o autor, o público interno compõe, além do fator impulsionador para a produção de bens e serviços de uma organização, proporciona a ligação com o ambiente exterior da mesma (TAVARES, 2010).

#### *Técnicas de aplicação do endomarketing*

De tal modo, a preparação de um projeto composto por estratégias, é essencial para adotar atos de marketing interno. Ficando esta, por meio do diálogo interno que se constitui a visão estratégica e as finalidades

que ela ambiciona alcançar (BRUM, 2008).

O programa de endomarketing segundo Gnoatto (2013) possui fases de análise interna e ideais de atuação que faça a empresa progredir. Estando estes voltados para as avaliações de exame da atmosfera interna e julgamento de comportamento humano. Este programa também elenca a obrigação de investir na valorização dos colaboradores, sendo alguns deles: treinamentos, fundação de planos de carreira, estímulos ao ensino e exposição dos valores e desígnios da instituição, assim, cria-se um lugar de inclusão participativa do cooperador (GNOATTO, 2013).

Os colaboradores necessitam de conhecimentos informacionais para que sejam capazes de concretizar seus afazeres com eficácia. pois nenhum grupo existe sem comunicação, sendo ela o mecanismo eficaz para que as ideias possam ser trocadas e compreendidas (FRANÇA, 2008).

Ferreira Filho; Pereira e Passos (2013) afirmam que quando a empresa comunica inicialmente para dentro da instituição, sendo esta comunicação atingida para todos os seus servidores, ela faz com que a motivação e a satisfação de seus servidores fiquem afiançadas, e faz com que seu quadro funcional se sinta componente do processo organizacional promissor por completo.

A motivação condiciona as pessoas a crescerem satisfatoriamente em suas atividades, em busca de efeitos de caráter positivo para as corporações, entretanto, os gestores devem atender às necessidades dos trabalhadores, não somente por meio de recompensas, mas, especialmente pelo prestígio profissional, tendendo motivá-los para que executem, com efeito, suas tarefas de bom grado (FERREIRA FILHO; PEREIRA E PASSOS, 2013).

Diante disso, surge a questão: Qual é a influência do endomarketing no processo de motivação do colaborador em uma Unidade Produtora de Alimentos (UPR)?

De modo a responder este questionamento, este artigo tem como objetivo identificar as ferramentas de endomarketing aplicadas pelos nutricionistas, relatar os fatores motivacionais, capacitação, e treinamento proporcionados aos colaboradores, nutricionistas que atuam em UPR's de Porto Velho/RO.

## MATERIAIS E MÉTODOS

O método empregado trata-se da metodologia utilizada para se averiguar um problema existente. Minayo (2007, p. 44) expõe que “a metodologia se preocupa pela legitimidade do caminho selecionado para se chegar ao fim proposto”. O autor lembra que é a finalidade teórica efetivada pelo investigador para chegar-se ao elemento de estudo, o qual só se é aceitável por meio da teoria e dos subsídios colhidos, os quais devem ser discutidos de maneira associada e apropriada quando se escolhe por um tema, um ambiente, ou um problema de averiguação.

Quanto aos procedimentos seguidos, tal estudo empregou-se na análise e revisão sistemática da bibliografia disponível, sendo fontes elementares de ciência como volumes literários, artigos, monografias, dissertações, teses, dentre outras obras que colaboram para a fundamentação e discussão sobre os resultados alcançados.

Em relação ao delineamento desta pesquisa, a mesma é disposta como pesquisa de campo, porque o ambiente onde acontecem os eventos é imprescindível para considerar e alcançar dados fiéis vindos do local dos acontecimentos e assim confrontá-las com fundamentos vindos dos ensinamentos pesquisados na apreciação bibliográfica.

Nas palavras de Marconi e Lakatos (2000, p. 77) o delineamento da pesquisa é uma fase em que é materializada após o estudo bibliográfico, e exibe como peculiaridade, um recinto natural como fonte de dados, para que o estudante tenha uma adequada

ciência a propósito do assunto que eleger estudar. Para Gil (2002, p. 129), o estudo de campo “inicia-se com um plano bem geral, visto que este tipo de delineamento, leva em consideração, principalmente, os objetivos da pesquisa”.

Como profissionais colaboradores com essa pesquisa, temos um grupo de 23 nutricionistas que atuam em unidades produtoras de refeições. É válido ressaltar que o intuito inicial era fazer a pesquisa com 30 nutricionistas, no entanto, por motivos particulares 7 deles no momento da pesquisa se abstiveram em nos atender para responderem a pesquisa e, portanto, foram excluídos da amostra. Os pesquisadores deixaram claro que seria mantido o sigilo sobre o processamento das informações e não seriam divulgados nomes ou quaisquer outras informações que pudessem causar constrangimento a eles em seu trabalho.

Como abordagem, dispor-se-á o método quantitativo. Este artifício proporciona um estudo que é presumível para medir dados. Também consente o uso de ferramentas que aceitam a quantificação do componente estudado. Segundo Martinelli (1994, p. 34), a abordagem quantitativa quando não específica, concorda de base para o conhecimento determinado pela pesquisa qualitativa.

Portanto, a pesquisa quantitativa, consente na afirmação de afinidades entre as variáveis existentes, determinando conexões entre elas. Para Rodrigues e Limena (2006, p. 89) a pesquisa quantitativa é uma abordagem que está pautada na quantificação, apreciação e explicação de dados alcançados mediante investigação, utilizando-se da estatística e sua exposição acontece por meio de gráficos, tabelas em meio a outros meios existentes.

Sobre os instrumentos de análise, a observação fora utilizada, afinal é efetivo no processo científico (RICHARDSON, 1999, p. 259). Entretanto, observar institui questionamentos a sobre o que, como e porque os fatos observados, destarte, para

preencher essa ausência, utilizou-se uma coleta de informações primárias, por meio de encontros e do instrumento de pesquisa questionário. O mesmo conteve 25 perguntas e abordaram temas respectivos ao problema investigado.

Para Marconi e Lakatos (1999, p. 100), um instrumento para recolher dados é composto por uma série preparada de questionamentos, que devem ser respondidas por escrito e pelo investigado. Por esses motivos, o questionário aplicado, incidiu em perguntas com linguagem simples e direta, com questões abordando apenas os assuntos relevantes à investigação. Seu preenchimento fora realizado pelo nutricionista da instituição averiguada. As informações coletadas foram tabuladas, analisadas e estão expostas em forma de figuras, sendo confirmados seus resultados com autores que comprovam, dentro da literatura, os resultados de cada análise. Em relação ao tamanho da amostra por ser reduzindo, não permite generalizar os resultados, sendo considerado válido apenas para população estudada, restrita a cidade de Porto Velho/RO.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

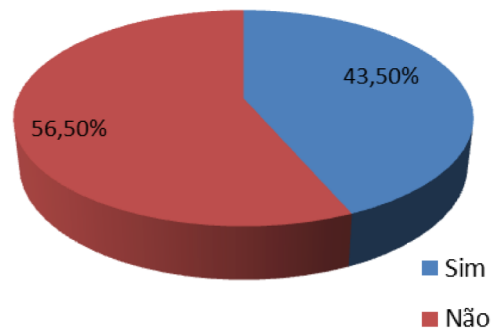
O estudo foi realizado com 23 nutricionistas que atuam em Porto Velho/RO, os quais operam em unidades produtoras de refeições desta localidade. Os dados foram coletados nos meses de abril e maio de dois mil e dezoito (2018).

Assim, a figura 1, demonstra que foram entrevistados 23 (100%) nutricionistas, dos quais 10 (43,5%) afirmaram compreender o conceito de endomarketing, e 13 (56,5%) admitiram não compreender este termo.

Grönroos (2003, p. 404) assegura que “o endomarketing parte do conceito de que os funcionários são um primeiro mercado interno, para a organização”.

Conforme os dados levantados, os nutricionistas em boa parte compreendem o

termo endomarketing e, portanto, sabem da sua relevância e a valorização dessa ferramenta acontece, já que, a organização entende que o fator primordial para o sucesso de sua instituição são os profissionais nutricionistas, e sua implicação com a missão, visão e objetivos dela. No entanto, um grande percentual de nutricionistas apresenta grande dificuldade quanto ao conhecimento do endomarketing, podendo eles, deixar de serem beneficiados por essa ferramenta por falta de conhecimento (Figura 1).



**Figura 1:** Nutricionistas que compreendem o termo endomarketing em UPR em Porto Velho, Rondônia.

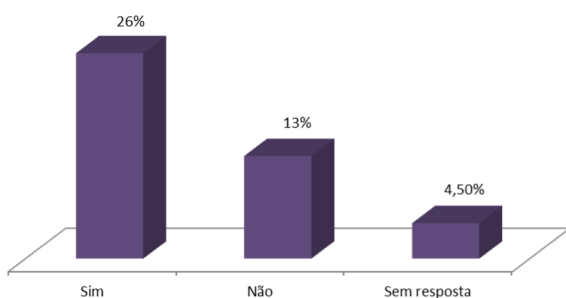
A questão que gerou a Figura 2 buscou saber se os trabalhadores sabem quanto à aplicação da ferramenta do endomarketing. Onde dos 10 (43,5%) nutricionistas que alegam saber do conceito de endomarketing, 06 (26%) acreditam aplicar as técnicas do marketing interno com sua equipe de funcionários em suas respectivas UPR, 03 (13%) julgaram não aplicar tais técnicas, e 01 (4,5%) não respondeu.

Brum (2000, p. 32) cita em sua literatura, que “num procedimento de endomarketing o reconhecimento se dá para uma organização, quando o processo do conhecimento origina um fruto da comunicação ativa”.

Para tanto, através desse questionamento foi possível identificar a importância da ferramenta de gestão endomarketing na nutrição, entretanto, alguns nutricionistas mesmo conhecendo o conceito, não possuem clareza e nem conhecimento

completo quanto às técnicas de aplicação desse instrumento, uma vez que o número de profissionais que aplicam ficou bem inferior aos que conhecem o endomarketing, conforme relacionado na questão anterior quando perguntados sobre a ciência do conceito.

Os nutricionistas que entendem e utilizam o endomarketing, demonstraram que esse instrumento serve para o seu desenvolvimento, sendo este possível, por meio de um empenho de adesão às estratégias e objetivos da UPR onde estão inseridos. Os que não reconhecem, ficam a mercê dos seus gestores. “Ninguém gosta daquilo que não conhece; ninguém luta por uma meta que não sabe qual é, e ninguém informa sobre o que não sabe” (BRUM, 2005, p. 49) (Figura 2).



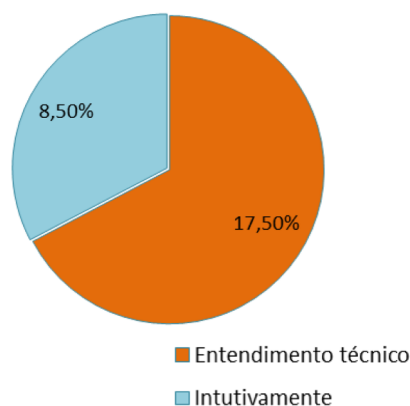
**Figura 2:** Nutricionistas que reconhecem aplicar o endomarketing em UPR em Porto Velho, Rondônia.

A Figura 3, exhibe o entendimento dos profissionais quanto às formas de aplicação dessa ferramenta, assim, dentre 06 (26%) nutricionistas que acreditam aplicar o endomarketing em sua UPR, 04 (17,5%) aplicam as técnicas do marketing interno através de entendimento técnico, e 02 (8,5%) intuitivamente.

Cobra; Brezzo (2010, p. 177), mencionam que cada organização tem a autonomia para implantar e aplicar o endomarketing conforme a necessidade de sua atividade, isso acontece por estar ligado com fatores financeiros, já que, toda e qualquer aplicação de melhoria pode ser onerosa”.

Como consequência dessa questão investigativa, o entendimento técnico ficou

evidenciado quanto às formas de aplicação do endomarketing entre os nutricionistas da UPR, no entanto, Cobra e Brezzo (2010), orientam que é necessário estar atentos em não só dizer que a ferramenta existe ou agir por intuição, mas sim, colocar em prática e capacitar-se quanto as suas formas de aplicação para que o resultado seja obtido positivamente, objetivando um impacto favorável para todos e, dessa forma, criando uma ideal igualdade de reconhecimento, independente do cargo exercido e/ou a função que ocupa na instituição (Figura 3).



**Figura 3:** Formas de aplicação do endomarketing em UPR em Porto Velho, Rondônia.

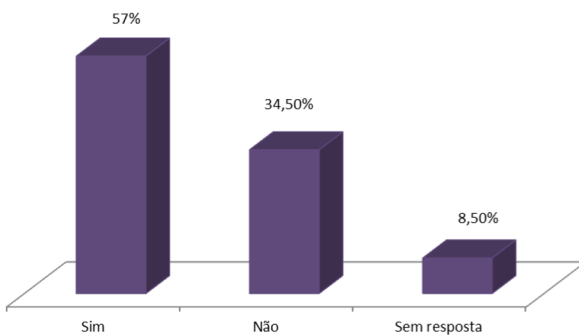
A Figura 4 discorre quanto aos nutricionistas que possuem função laboral de gestores das empresas a qual trabalham. A decorrência trouxe que dos 23 (100%) dos nutricionistas entrevistados, 13 (57%) alegaram atuar como gestor da empresa, 08 (34,5%) disseram não atuar como gestor, e 02 (8,5%) não responderam.

O resultado demonstrou que um grande percentual de nutricionistas trabalha como gestores em suas UPR's. De acordo com Giuliani (2006), apud Cerqueira (1994), uma função de gestão eficaz, demanda pessoas que compreendam o conceito verdadeiro de sua responsabilidade, deste modo, é preciso, fundamentalmente, que o empregado tenha atributos que a empresa deseja e busca para administrar seus negócios.

A oportunidade de trabalhar como gestor em nutrição, é eminente, pois grande número dos entrevistados, disseram trabalhar nesta

função. Outros não atuam como gestores, no entanto, disseram ter outras atribuições em sua rotina diária.

Compreende-se que o endomarketing organizacional, utilizado pelas UPR's torna-se um processo pelo qual a companhia aproveita seu capital humano interno valorizando seus nutricionistas em suas ações, e com isso conseguindo resultados motivacionais compromissados, assim como qualidade de vida para todos, elevando desse modo seus negócios de forma sucessiva, assim confirma (GIULIANI, 2006, p. 235, apud CERQUEIRA 1994) (Figura 4).



**Figura 4:** Nutricionistas que atuam como gestores de empresa, em UPR em Porto Velho, Rondônia.

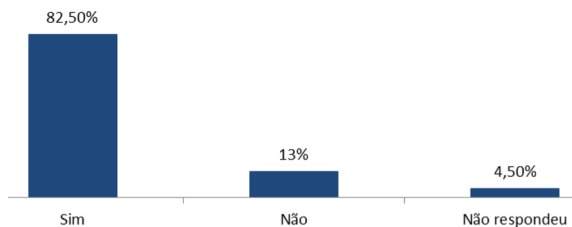
A Figura 5 mostra se os nutricionistas realizam planejamento estratégico com sua equipe. O resultado trouxe que dentre os 23 (100%) nutricionistas entrevistados 19 (82,5%) afirmaram realizar planejamento estratégico com sua equipe de colaboradores, com o intuito de melhorar o desempenho e a produtividade da respectiva UPR, 03 (13%) alegaram não realizar nenhum tipo planejamento estratégico, e 01 (4,5%) não respondeu.

Para essa análise, Fischmann e Almeida (1991) contribuem com a definição de planejamento estratégico quando conceituam dizendo que se trata de uma técnica administrativa que, por meio da avaliação do ambiente de uma corporação, institui a consciência dos seus ensejos e adverte quanto aos seus pontos fortes e fracos para a realização da sua incumbência e, através deste acordo, estabelece o

propósito que a organização devesse dar rumo e seguir para aplicar as chances e evitar riscos.

Os dados mostram que os nutricionistas aplicam ações estratégicas com sua equipe, e ainda, que possuem o entendimento que isso tende a melhorar o desempenho e a produtividade tanto pessoal, quanto profissional.

Também fica evidenciado por meio das investigativas, que os nutricionistas e gestores aplicam as ferramentas de endomarketing consciente e inconscientemente, visto como, Fischmann e Almeida (1991) dizem que essas ferramentas são voltadas para a capacitação e melhora da produtividade do colaborador. Sendo essa ação favorável aos nutricionistas gestores que realizam planejamentos estratégicos com suas equipes, pois as chances de erros são mínimas, porque estão trabalhando dentro de norteadores que dão a eles subsídios técnicos para atuarem de forma confiante e segura (Figura 5).



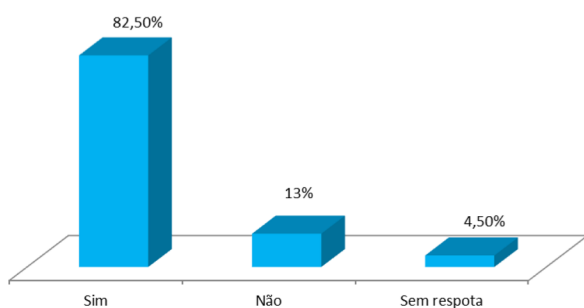
**Figura 5:** Nutricionistas que realizam planejamento estratégico com sua equipe em UPR em Porto Velho, Rondônia.

É explanado na Figura 6 quanto à aplicação dos programas de treinamento para o desempenho das atividades dos colaboradores. Onde dos 23 (100%) dos nutricionistas entrevistados, 19 (82,5%) informaram que há programa de treinamento para os funcionários, 03 (13%) declararam não haver treinamentos, e 1 (4,5%) não informou.

Com essa informação e tamanha relevância da pergunta, Chiavenato (2009, p. 389) explica que o treinamento "é o processo

educacional focado no curto prazo e aplicado de maneira sistemática e organizada através do qual as pessoas aprendem conhecimento, habilidades e competências em função de objetivos definidos”.

Logo, os dados revelam que em grande parte, os nutricionistas se consideram treinados para as funções que desenvolvem, pois recebem esse benefício de forma satisfatória, dando a estes profissionais as competências necessárias para que atuem eficazmente em sua profissão. Sendo que as UPR's aplicam treinamentos que são utilizados para a capacitação pessoal e profissional dos seus nutricionistas (Figura 6).



**Figura 6:** Nutricionistas que realizam programas de treinamento para funcionários em UPR em Porto Velho, Rondônia.

No assunto seguinte exposto na Figura 7, à questão sobre quais os principais assuntos abordados nos treinamentos que foram mencionados por 19 (82,5%) nutricionistas que realizam algum tipo de treinamento, 07 (30,5%) são treinamentos de visão, missão e objetivos da empresa; 18 (78%) higiene pessoal e de manipulação; 15 (65%) desinfecção de áreas e alimentos; 15 (65%) trabalho em equipe, 6 (26%) realizam outros tipos de treinamentos, e 1 (4,5%) não informou.

Neste contexto, os pontos averiguados quanto aos temas dos treinamentos que são aplicados, traz a ciência de que as UPR's alvo dessa pesquisa estão preocupadas com a higiene pessoal e de manipulação, estando elas agindo de maneira adequada, uma vez que, Brasil (2002) orienta que as finalidades da adoção de medidas que visem à higiene pessoal, são para garantir aos profissionais

que se encontram em relação direta ou indireta com os alimentos, não tragam probabilidades de infectar os produtos, e através dos treinamentos podem ter conhecimento de como manter um grau apropriado de asseio corporal e permitindo-se atuar de maneira adequada.

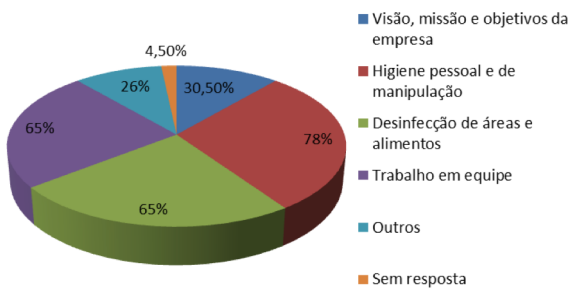
Sobre a desinfecção dos alimentos, a averiguação trouxe que as UPR's preocupam-se com esse tema. Evangelista (1998, p. 615) relata que tal assunto, serve para eliminar a contaminação pela falta de cuidados higiênicos, até mesmo quanto à “prática de não serem lavadas as mãos [...] também o toque das mãos em objetos, em materiais suspeitos e práticas indevidas como se coçar o nariz”. Sendo o treinamento aplicado para os nutricionistas um esclarecedor para esses pontos que parecem ser tão simples, mas que muitos desconhecem ou ignoram.

Entendendo que o endomarketing é um instrumento de comunicação, voltado para um empenho informativo sobre a missão, visão e valores organizacionais, que objetiva uma condição de conhecimento que favoreça o crescimento do profissional que adapta táticas da área de gestão e de atuações estratégicas de mercado, voltando-se para o ambiente interno das empresas (BRUM, 2000).

O trabalho em equipe, o qual é definido por Silva (2000), que comprova a necessidade da equipe estar comprometida com uma causa comum, com metas deliberadas e com a mesma forma de trabalhar em coletividade. Sendo os nutricionistas reciprocamente responsáveis pelas decorrências e implicações de tudo o que acontece em seu ambiente de trabalho, assim torna-se indispensável tal entendimento sobre trabalho em equipe (Figura 7).

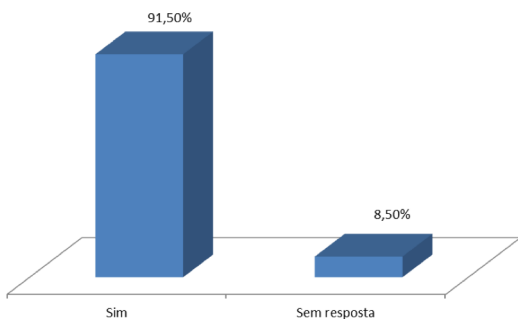
Sobre os resultados alcançados com o uso do endomarketing. Então, dos 23 (100%) nutricionistas entrevistados, que afirmaram aplicar as ferramentas do endomarketing para melhorar a qualidade do serviço dos colaboradores em suas respectivas UPR; 21 (91,5%) alegaram que os resultados

apresentados pelos colaboradores com uso das ferramentas são positivos, e 02 (8,5%) não informaram (Figura 8).



**Figura 7:** Principais assuntos abordados nos treinamentos em UPR em Porto Velho, Rondônia.

Notadamente, desafios e limitações são encontrados na prática do endomarketing, demandando da instituição que se propõe a trabalhar com essa ferramenta, uma obrigação de transformação do que diz respeito a sua atuação comprometida com o seu quadro funcional para que se tenha bons resultados (LAWLER III, 1998).



**Figura 8:** Resultados dos colaboradores com o uso das ferramentas do endomarketing em UPR em Porto Velho, Rondônia.

Os nutricionistas entrevistados asseguraram aplicar aos colaboradores alguma ferramenta para melhorar a qualidade do serviço em suas respectivas UPR's, dando credibilidade a ferramenta do endomarketing, pois ela traz ações positivas para o sucesso organizacional, sendo esta viável em qualquer área de atuação.

Demonstrando, portanto, que para se ter bons resultados, o segredo é conseguir o engajamento dos empregados motivando-os para os fins da empresa. Tendo dessa forma observado, que tais entrevistados em sua

grande maioria reconhecem essa ferramenta de gestão e gerenciam positivamente seus benefícios e resultados sendo estes favoráveis ao sucesso de todos.

## CONCLUSÃO

Deste modo, ficou demonstrado que os profissionais em nutrição, promovem a ação de informação e entendimento entre eles, agindo positivamente para o bom desenvolvimento de suas funções laborais. Dessa maneira, a relação com o público interno da UPR se configura em uma barreira menos distante, ocasionando um contentamento para todos que trabalham no ambiente em questão.

A investigação mostrou que a influência do endomarketing no processo de motivação do colaborador em uma UPR, é inerente, e as ferramentas de endomarketing aplicadas pelos nutricionistas cumprem sua funcionalidade no que tange aos fatores motivacionais, capacitação e treinamento que são proporcionados aos nutricionistas. Portanto devem ser estudadas e implementadas pelos gestores nutricionistas como instrumento capaz de melhorar o clima organizacional, melhorar o desempenho individual e fortalecer as unidades produtoras de alimentos.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Resolução (RDC) nº. 275, de 21 de outubro de 2002.** Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados Aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos. Diário Oficial (da) República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 6 nov. 2002.

BRUM, Analisa de Medeiros. **Um olhar sobre o Marketing interno.** 3ª Ed. Porto Alegre: L&PM, 2000.

\_\_\_\_\_, Analisa de Medeiros. **Endomarketing como estratégia de gestão:** encante seu cliente interno. 3.ed. Porto Alegre: L&PM, 2005.

\_\_\_\_\_, Analisa de Medeiros. **Endomarketing de A a Z.** Porto Alegre: Ed. Dora Luzzatto, 2008.

COBRA, Marcos; BREZZO, Roberto. **O Novo Marketing.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.



CONSELHO FEDERAL DE NUTRIÇÃO. **Resolução CFN nº 600, de 25 de fevereiro de 2018.** Disponível em: [http://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res\\_600\\_2018.htm](http://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res_600_2018.htm). 2018. Acesso em: 16 maio 2018. 08:49:37.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

CREMONEZI, G. O. G. et al. **As indústrias de produtos orgânicos, o marketing de relacionamento e o endomarketing: estudo de múltiplos casos.** Organizações em contexto, São Bernardo do Campo: v. 9, n. 17, jan-jun. 2013.

EVANGELISTA, José. **Tecnologia de alimentos.** Ed. Atheneu, 2ª edição, São Paulo, 1998.

FERREIRA FILHO, E. P.; PEREIRA, F. A.; PASSOS, G. S. **A influência do endomarketing e da comunicação interna na cultura organizacional.** Gestão e Tecnologia para a Competitividade, 2013.

FISCHMANN, Adalberto Américo; ALMEIDA, Martinho I. Ribeiro de. **Planejamento estratégico na prática.** 2. Ed. São Paulo: atlas, 1991.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Editora Atlas, 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIULIANI, Antonio Carlos. **Marketing contemporâneo: Novas práticas de gestão.** São Paulo: Saraiva, 2006.

GNOATTO, C. A. **Implantação de um programa de marketing interno em um frigorífico de aves no sudoeste do Paraná.** Projeto técnico apresentado como requisito parcial à obtenção de Grau de Especialista. Curso de MBA Gestão da Qualidade da Universidade Federal do Paraná. Curitiba, 2013.

GRÖNROOS, Christian. Marketing: **Gerenciamento e serviços.** 2ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

LAWLER III, Edward. **Estratégia versus funcionários.** Entrevista cedida a HSM Management. nº 10, p. 12-15, set /out. de 1998.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração e análise e interpretação de dados.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

\_\_\_\_\_, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINELLI, **Maria Lúcia.** O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em Serviço Social. NESPI nº 1. São Paulo: PUCSP, 1994.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento.** 10 ed São Paulo: HUCITEC, 2007.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvania Maria Azevedo, **Projeto de Estágio e Pesquisa em Administração.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, Maria Lucia; LIMENA, Maria Margarida Cavalcanti (Orgs.). **Metodologias multidimensionais em Ciências Humanas.** Brasília: Líber Livros Editora, 2006.

SANTOS, N. S. **Endomarketing – nas empresas alimentícias de**

Marília. Monografia apresentada à Associação Cultural e Educacional de Garça, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração de Empresa com Ênfase em Informática. Garça – SP, 2006.

SILVA, R. B. **Grupos de Trabalho.** Texto distribuído na disciplina de comportamento organizacional do curso de administração ambiental da universidade IES – AM, no ano 2000. Coletado pelo grupo de estudo formado na disciplina Desenvolvimento de Recursos Humanos, da professora Eloise Helena Livramento Delagnello, da 9 fase do curso de administração da Universidade Federal de Santa Catarina, no ano de 2003.

TAVARES, M. **Comunicação Empresarial e planos de comunicação: integrando teoria e prática.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

VELOZO, A. C. **Endomarketing e gestão de pessoas: possibilidades e aplicações.** Guarapuava – PR: UNICENTRO, Anais da XIX Semana de Iniciação Científica, setembro 2014.

---

**Citar esse artigo:** Costa GM, Fernandes RB, Santos RL. Conhecimento e Aplicação do Endomarketing em Unidades Produtoras de Refeições em Porto Velho - Rondônia. RevFIMCA 2018;5(2):19-27.

**Autor para Correspondência:** Renato Lima dos Santos, [renato.fbt@gmail.com](mailto:renato.fbt@gmail.com)

Recebido em: 16 Julho 2018

Aceito em: 17 Agosto 2018